

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Garance etiky a lidských práv na webových stránkách domovů pro osoby se zdravotním postižením

Guaranteed ethics and human rights website homes for people with disabilities

Vypracovala: Bc. Kateřina Cvrčková

Vedoucí práce: PhDr. Pavla Kodymová, Ph.D.

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Praha, 2013

Prohlašuji, že jsem předloženou diplomovou prací s názvem „Garance etiky a lidských práv na webových stránkách domovů pro osoby se zdravotním postižením“ vypracovala samostatně s použitím plného výčtu citací informačních pramenů uvedených v seznamu, který je součástí této práce. Práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 15. 05. 2013

Děkuji své vedoucí práce, PhDr. Pavle Kodymové, PhD., za její neocenitelné rady, odborné vedení, pozitivní přístup a poskytnutý čas, který mi věnovala. Dále také děkuji své rodině za jejich pomoc a podporu během celého studia.

„Etické uvědomění je nutnou součástí odborné praxe sociálních pracovníků. Schopnost a oddanost etickému jednání je základním aspektem kvality služby nabízené uživatelům služeb sociální práce.“⁷

Anotace

Diplomová práce pojednává o garanci etiky a lidských práv na webových stránkách domovů pro osoby se zdravotním postižením. V teoretické části vysvětluje základní pojmy, jako jsou: strategické dokumenty na podporu etiky a lidských práv, lidská práva, význam lidských práv v sociálních službách, etické teorie, profesní etika, hodnoty, systémy hodnot, nebo standardy kvality v sociálních službách. Praktická část je věnována analýze dokumentů, s cílem zjištění do jaké míry jsou garantována lidská práva a etické zásady. Dokumenty v tomto případě jsou webové stránky domovů pro osoby se zdravotním postižením vedené v Registru poskytovatelů sociálních služeb v České republice. Výzkum je doplněn o analýzu několika webových stránek, kde bylo zjišťováno, zda sociální pracovníci mají v této oblasti sociální práce podporu na internetu. Závěr práce prezentuje výsledky vyplývající z šetření.

Klíčová slova

Etika, lidská práva, domovy pro osoby se zdravotním postižením.

Annotation

This thesis deals with the guarantee of ethics and human rights on the website of homes for people with disabilities. The theoretical part explains basic concepts such as: strategic documents in support of ethics and human rights, human rights, the importance of human rights in social services, ethical theory, professional ethics, values, value systems, and standards of quality in social services. The practical part is devoted to the analysis of documents to determine the extent of guarantee of human rights and ethical principles. Documents in this case are the websites of homes for people with disabilities registered in the register of providers of social services in the Czech Republic. The research is supplemented by the analysis of several websites where it was examined whether social workers have support on the Internet in this area of social work. The conclusion presents the results of the inquiry.

Key words

Ethics, human rights, homes for people with disabilities.

OBSAH

Obsah	6
1. ÚVOD.....	8
2. TEORETICKÁ ČÁST	9
2.1 Klíčové pojmy.....	9
2.2 Strategické dokumenty na podporu etiky a lidských práv	11
2.2.1 Organizace spojených národů (OSN)	11
2.2.2 Rada Evropy (RE).....	12
2.2.3 Evropská unie (EU)	13
2.2.4 Základní dokumenty České republiky	15
2.2.5 Etické kodexy	17
2.3 Lidská práva.....	20
2.3.1 Základní lidská práva v sociálních službách.....	21
2.3.2 Lidská práva v sociálních službách, omezující opatření.....	25
2.3.3 Význam lidských práv u lidí se zdravotním postižením.....	26
2.4 Etika	28
2.4.1 Etika a její vývoj	28
2.4.2 Profesní etika	30
2.4.3 Význam etiky v sociální práci	31
2.4.4 Teorie etiky relevantní pro sociální práci	32
2.5 Hodnoty.....	37

2.5.1 Vybrané systémy hodnot	37
2.5.2 Hodnoty v sociální práci	41
2.5.3 Základní hodnoty profese	42
2.6 Garance kvality sociálních služeb.....	45
2.6.1 Standardy kvality	45
2.6.2 Akreditace a licencování.....	52
2.6.3 Projekty podporující kvalitu sociálních služeb	52
3. PRAKTICKÁ ČÁST	55
3.1 Cíle výzkumu	55
3.2 Výzkumný soubor	55
3.3 Použité metody.....	56
3.4 Analýza dokumentů	59
3.4.1 Analýza dokumentů první výzkumné skupiny	59
3.4.2 Analýza dokumentů druhé výzkumné skupiny.....	61
3.5 Shrnutí výsledků analýzy dokumentů.....	63
3.5.1 Shrnutí výsledků výzkumu v číslech	64
3.6 Rizika vyplývající z výsledků analýzy dokumentů	68
3.7 Doporučení vyplývající z výzkumu	70
4. DISKUZE	80
5. ZÁVĚR	82
6. POUŽITÉ PRAMENY	84
7. PŘÍLOHY	97

1. ÚVOD

V okamžiku důležitých rozhodnutí v životě člověka významnou roli hraje jistota, pocit bezpečí, snaha o obnovu stability. Pokud se rodina nachází v situaci, kdy se rozhoduje, zda svého člena zařadí do některého ze zařízení, jako jsou domovy pro osoby se zdravotním postižením, vyžaduje od zařízení, aby garantovalo etické zacházení a dodržování lidských práv. A to je důvod, proč jsme se rozhodli pro toto téma. Zajímá nás, zda jsou deklarována lidská práva a etické zásady na webových stránkách domovů pro osoby se zdravotním postižením. Pokud ano, do jaké míry?

Sociální pracovníci bez ohledu na typ vzdělání se setkávají v rámci vzdělávacího programu s etikou, metodami sociální práce, supervizí. Ve všech typech vzdělání lektori zmiňují důležitost dostupných dokumentů a to z toho důvodu, aby klient spolu s rodinou mohl učinit odpovídající rozhodnutí k tak důležité změně jako je přechod z domova do pobytových zařízení. Týká se to také života klienta. Klient má právo na aktivní informování ze strany pracovníků, má právo znát svá práva.

Výzkumnou metodu této práce jsme zvolili analýzu dokumentů, přičemž jsme se rozhodli zanalyzovat všechny dostupné webové stránky domovů pro osoby se zdravotním postižením registrované v České republice. Vybrali jsme tuto formu sdělovacího prostředku zejména z toho důvodu, že pohyb v elektronickém prostředí představuje pro uživatele formu bezbariérovosti a volného využití. Možnosti virtuálního prostoru sociálních služeb pravděpodobně ocení zejména rodinní příslušníci.

Význam garance etiky a lidských práv v sociálních službách je diskutovaným tématem na teoretické úrovni, nikoliv však v praxi. Snahou této práce je poukázat na nedostatky, které jednotlivé organizace uskutečňují a na negativní důsledky, které mohou zapříčinit.

2. TEORETICKÁ ČÁST

2.1 Klíčové pojmy

Předtím než budou odhalena teoretická úskalí této práce, vysvětlíme zde několik základních pojmů, které se v textu budou několikrát opakovat a které jsou stěžejní pro odhalení problematiky garance etiky a lidských práv na webových stránkách. Cílem je lepší orientace a seznámení se s některými pojetími autorů, jejichž díla jsou vzácným podkladem pro tuto práci.

Etika

Řecké slovo *éthos*, které se stalo původcem pojmu *etika*, v překladu znamená mrav, zvyk či obyčej. Definice dle Matouška a kol. (2008) by se dala shrnout jako věda o morálce společenského člověka s cílem o usilování vědomějšího, odpovědného jednání.

Hodnoty

Mnohovýznamnost hodnot je dána jedincem, či skupinou a jeho vnitřním vztahem k dané skutečnosti, Kodymová, Holda (2008). Co může být hodnotné pro nás, nemusí být významné pro druhé. Důležitou otázkou nabývání hodnot je projektování jednání, chování i myšlení do životního způsobu jedince i společnosti.

Morálka

Dle Jankovského (2003) je morálka kulturně a historicky podmíněný soubor uznávaných mravních norem určující lidské jednání. Jedná se o hodnotící prvek dobra a zla v porovnání s lidským svědomím.

Lidská práva

Lidská práva pojímána Fischerem a kol. (2008) nejsou pouze právní úpravou ukotvenou v legislativě, nýbrž také základní morální normou mezilidských vztahů. Definiují je coby základní právo každého člověka bez rozdílu, odvozeno od přirozené lidské důstojnosti.

Standardy kvality sociálních služeb

Čermáková, Johnová (2002, s. 5) vymezují standardy kvality sociálních služeb jako „všeobecně přijatelnou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba.“ Standardy jsou vymezeny jednak jako návod na zlepšení kvality, ale také jako nástroj k posouzení poskytované služby. Špidla (2002) popisuje standardy kvality coby soubor kritérií, díky nimž jsou definovány úrovně poskytovaných sociálních služeb z hlediska personální, procedurální a provozní stránky.

Domovy pro osoby se zdravotním postižením

Domovy poskytují sociální služby lidem, jejichž schopnosti jsou znevýhodněny především v oblasti osobní péče, péče o domácnost a kteří nemohou žít v domácím prostředí. Matoušek a kol. (2005).

Registr poskytovatelů sociálních služeb

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. určuje zřízení tzv. Registru poskytovatelů sociálních služeb, zřízeném Ministerstvem práce a sociálních věcí. Povinností poskytovatelů sociálních služeb je provést registraci, uvést požadované informace (např: název zařízení, kontakty, poskytované činnosti, osoby jímž je služba poskytována apod.) a nahlásit jejich případné změny. Cílem je přehlednost poskytovaných služeb a garance určité kvality poskytovaných služeb v rámci ČR.⁵

⁵http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

2.2 Strategické dokumenty na podporu etiky a lidských práv

Důležitou věcí, kterou je třeba mít na paměti, je právní ukotvení naší problematiky. Popíšeme si zde několik strategických dokumentů, které chrání přirozená práva klienta, pracovníka i organizace. Dokumenty a organizace jsou ve všech oblastech práce základním kamenem. Je nutné znát organizace, které nám pomohou v případě bezpráví, nebo na které dokumenty se odvolávat zjistíme-li pochybení.

V mezilidských vztazích obecně je nutné stanovit hranice určující, kde začíná a končí naše svoboda. Tyto hranice nám dávají do jisté míry pocit bezpečí a jistoty a utváří naši společnost civilizovanější. Strategické dokumenty neurčují pouze co je přípustné a co už nikoliv, definují také způsoby a postupy nápravy porušení zákona. Nesmíme ovšem zapomínat na fakt, že ne všechny dokumenty mají stejnou váhu. Zatímco porušení Základní listiny práv a svobod se trestá, porušení etického kodexu zatím není vymahatelné a je na vedoucích pracovnících jednotlivých zařízení, zda a případně jak provinění potrestá.

Celá kapitola je rozvržena do třech základních částí a to: světová úroveň, národní úroveň a kodexy sociální práce. Na světové úrovni představíme zejména listiny, jež se staly podkladem pro tvorbu předpisů jednotlivých států. V rámci České republiky nezapomeneme zmínit Listinu základních práv a svobod, Antidiskriminační zákon či Zákon o sociálních službách. V poslední části si vysvětlíme a přiblížíme, pro naši práci tak důležité, etické kodexy sociálních pracovníků.

2.2.1 Organizace spojených národů (OSN)

Byla založena 24.října 1945. Vznikla ze Společnosti národů, z organizace jejíž snahou bylo potlačit fašismus a které se nepodařilo zabránit propuknutí Druhé světové války. OSN představuje několik specializovaných agentur mezi něž patří: Mezinárodní organizace práce (ILO), která ovlivňuje fungování zaměstnavatelské a sociální správy. Světová zdravotnická organizace (WHO) ovlivňující zdravotní správu. A Organizace pro vzdělání, vědu a kulturu (UNESCO), která zasahuje do školské správy. Tomeš a kol. (2009).

Pod záštitou OSN vzniklo hned několik dokumentů směřujících vpřed lidským právům. Jeden z nejdůležitějších právních paktů, jež umožnil vznik OSN:

Všeobecná deklarace lidských práv a svobod byla přijata Valným shromážděním OSN v roce 1948. Jedná se o nejznámější dokument o lidských právech na světě. Deklarace vznikala po druhé světové válce především jako reakce na nelidské zacházení předchozích let. Stala se prvním dokumentem o lidských právech vůbec a inspirovala státy ve světě k vytvoření vlastní legislativy. V Čechách se jedná o Listinu základních práv a svobod ze dne 16. prosince 1992.

Poselstvím všech jednotlivých článků deklarace je rovnost v přístupu k jednotlivým právům. V prvním článku je psáno: „*Všichni lidé rodí se svobodní a sobě rovní v důstojnosti i právech.*“ V tomto duchu je sepsána celá deklarace. Můžeme zde nalézt, že každý má právo na: život, rovné zacházení, ochranu morálních a materiálních zájmů, životní úroveň přiměřenou zdraví a blahobytu, na sociální zabezpečení atd. atd. Tomeš, Koldinská (2003).

2.2.2 Rada Evropy (RE)

RE byla založena v roce 1949 evropskými státy. Jedná se o mezinárodní sdružení všech evropských, demokratických států dohlížejících na realizaci lidských práv. Země sovětského bloku se nestaly členy organizace. Vznikla několik málo let po vzniku OSN a podobně jako ona, reaguje na neuvěřitelné praktiky prováděné během druhé světové války. Na rozdíl od OSN se jedná o organizaci na evropské a nikoliv na světové úrovni. Rada Evropy sídlí ve Štrasburku. Tomeš a kol. (2009)

Evropská úmluva o ochraně lidských práv podepsána v Římě dne 4. 11. 1950. Směřuje k zabezpečení, uznávání a dodržování práv v ně uvedených. Za cíl si klade větší jednotu mezi svými členy a snahu o společnou ochranu lidských práv a svobod.¹

Evropská úmluva v jednotlivých hlavách a člancích vymezuje právo na život, povinnost respektovat lidská práva, právo na svobodu a osobní bezpečnost, zákaz diskriminace apod. a to bez ohledu na rasu, či pohlaví. Před zákonem jsme si všichni rovni.¹

¹ <http://www.helcom.cz/view.php?cisloclanku=2005020107> [citace ze dne 17. 3. 2013]

Evropská sociální charta vstoupila v platnost v ČR dne 3. 12. 1999. Cílem této charty je hospodářský a sociální pokrok zejména zachováním a naplňováním lidských práv a základních svobod, zajištění politických a občanských práv vyjádřené v chartě občanům ratifikujících států, zlepšení životní úrovně a podpora sociálního blahobytu jak městských tak venkovských obyvatel a to bez ohledu na etnický původ občanů. Tomeš, Koldinská (2003).

2.2.3 Evropská unie (EU)

Evropská unie je hospodářské a politické společenství 27 zemí. Základy se datují jen několik let po konci druhé světové války. První impuls spočíval v upevnění hospodářské spolupráce a to z toho důvodu, že je méně pravděpodobné, že země, které jsou na sobě ekonomicky závislé a obchodují spolu, nevyvolají žádný válečný konflikt. V roce 1958 bylo šesti zeměmi založeno Evropské hospodářské společenství (EHS). Od té doby došlo k vytvoření rozsáhlého, jednotného trhu, který prochází neustálým rozvojem.²

Z prvotního čistě hospodářského záměru došlo ve společenství ke změnám, ke spolupráci v mnoha oblastech. A tak tedy v roce 1993 bylo společenství podrobeno změně názvu na Evropskou unii (EU). Jednou z hlavních hodnot je také dodržování lidských práv a rovné zacházení, které musí dodržovat jak orgány EU, tak členské země.²

Charta základních práv EU

Charta základních práv EU byla přijata v roce 2000 za francouzského předsednictví v Nice. Smyslem této charty bylo definovat základní lidská práva pro budoucí ústavy EU. Nové pojetí přinesla především v tom, že k základním právům vyhlásila také právo na důstojnost. Práva obsažena v tomto dokumentu, jsou rozdělena do šesti stěžejních kapitol: důstojnost, svoboda, rovnost, solidarita, právo občanů a spravedlnost. Tomeš (2010).

Důstojnost pojímá právo na život, osobní integritu, zakazuje ponižující zacházení nebo mučení. Svoboda zahrnuje právo na bezpečnost, svobodu, respektování soukromého a rodinného života, právo na uzavření svazku manželského, na nabytí majetku apod. Rovností je myšlena rovnost před zákonem a zákaz diskriminace. Tomeš (2010).

²http://europa.eu/about-eu/index_cs.htm [citace ze dne 17. 3.2013]

Solidarita obsahuje sociální zabezpečení, sociální výpomoc, právo na zprostředkování zaměstnání, ochranu při práci aj. Práva občanů specifikují právo volit, kandidovat v komunálních volbách, ombudsmana nebo svobodu pohybu. V kapitole spravedlnosti se setkáme s účinnou právní ochranou, s právem na spravedlivý proces, na obhajobu či právo nebýt trestně stíhán vícekrát za tentýž čin. Obecně však platí nutnost vymezit omezení jmenovaných práv blíže zákonem. Tomeš (2010).

Právní ukotvení pravomocí je nezbytné. Pokud má sociální práce fungovat, musí mít všechny zúčastněné strany jasno v tom, co mohou, co nesmějí. Pravidla by měla být pro všechny stejně dosažitelná. Všichni by měli být chráněni a to bez výjimky. Nutnost existence dokumentů garantující práva je nediskutovatelná.

Právně závazné mezinárodní dokumenty slouží jako inspirativní složky pro jednotlivé státy. Jedná se o obecná stanoviska, která reflektují základní principy. Na jednotlivých státech je pak aby tyto principy přizpůsobily situacím v jejich zemích, aby zahrnuly specifika, se kterými se setkávají a principy rozvedly v jednotlivých zákonech své země. Poskytovatelé mohou tentýž proces specifikace principů provést v rámci svých zařízení, tak aby správně reagovali na zvláštní potřeby dané cílové skupiny.

2.2.4 Základní dokumenty České republiky

Listina základních práv a svobod je, jak již bylo řečeno, českým zákonem vycházejícím z Všeobecné deklarace lidských práv a svobod. Tento zákon, s negativními vzpomínkami na léta minulá kdy lidská práva byla potlačována, apeluje na striktní dodržování přirozených lidských práv, na obecně sdílené hodnoty lidství a na demokratické tradice. Tento dokument je, jak patrně ze samotného názvu, právním základem pro dodržování lidských práv v naší zemi.³

Hlava první se zabývá základními ustanoveními. Ve druhé hlavě se dočteme o lidských právech a základních svobodách, které v sobě mají zahrnuta práva politická. Třetí hlava představuje práva národnostních a etnických menšin. Čtvrtá předkládá hospodářská, sociální a kulturní práva. V hlavě páté se dočtete o právu na soudní a jinou právní ochranu. A v poslední hlavě jsou ukotvena společná ustanovení.³

Antidiskriminační zákon je ze dne 23. dubna 2008 zákonem ČR o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací. „*Tento zákon zpracovává příslušné předpisy Evropských společenství a v návaznosti na Listinu základních práv a svobod a mezinárodní smlouvy, které jsou součástí právního řádu, blíže vymezuje právo na rovné zacházení a zákaz diskriminace.*“⁴

Zákon o sociálních službách 108/2006

Zákon o sociálních službách je nejdůležitějším právním předpisem pro oblast sociální práce. V tomto dokumentu jsou upraveny podmínky realizace sociálních služeb, podmínky vydání oprávnění o poskytování sociálních služeb, jsou zde stanoveny pravidla inspekce i licencování, vymezují se zde pravomoci pracovníků v sociálních službách, aj. V základních zásadách daného zákona je kladen důraz na zachování lidské důstojnosti klientů, na podporu a rozvoj osobnosti. Sociální služby musí být poskytovány tak, aby respektovali základní práva a svobody uživatelů.⁵

³<http://www.slu.cz/slu/cz/poradenska-centra/docs/listina-zakladnich-prav-a-svobod> [citace ze dne 16.3.2013]

⁴www.senat.cz/xqw/webdav/psssenat/original/35544/30044 [citace ze dne 17.3.2013]

⁵http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf [citace ze dne 10.4.2013]

Zákon o sociálních službách vymezuje základní zásady sociální práce, ale nepojímá specifika jednotlivých odvětví. Ta jsou sepsána ve Vyhláškách vydaných Ministerstvem práce a sociálních věcí, v Občanském zákoníku, či v jiných zákonech jako je například: Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů. Obecně vzato je legislativa k sociálním službám v ČR kritizována a to z důvodu, že není situována pod jedno ministerstvo a stává se tak zbytečně nepřehlednou politikou. Sjednocením veškerých sociálních aspektů pod jedno ministerstvo by bylo žádoucí a mnoha institucím působícím v oblasti sociální práce by to usnadnilo výkon činnosti.

Ačkoliv je právní ukotvení složité na orientaci, bez něj fungování v demokratické společnosti zkrátka není možné. Legislativa je nástroj sociální politiky, jejíž hlavní úkol je zprůhlednit vykonávané služby, zkvalitnit poskytované služby a zamezit jakémukoliv zneužití moci. Ke zkvalitnění služeb nepomáhají pouze právně závazné dokumenty, ale také například kodexy, jež specifikují etické chování pracovníků a vnáší do sociální práce nový pohled.

⁵http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf [citace ze dne 10.4.2013]

2.2.5 Etické kodexy

Kodex vychází z latinského codex a znamená knihu, soupis. Méně se tento pojem v češtině spojuje se zákoníkem. Kodymová, Holda, (2008). Etický kodex je dle Banksové, (2003) tvořený profesním orgánem. Takovým orgánem, jehož cílem je vedení profesionálů. Je realizován tak, aby docházelo k ochraně uživatelů služby a k vytváření dobré pověsti profese.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky je vydáván zástupci profese s cílem zabránit zneužití moci, zneužívání privilegií povolání, čímž také chrání klienty před zanedbáváním péče. V České republice vešel v platnost pod záštitou Společnosti sociálních pracovníků. V původním znění neobsahoval etická dilemata, ta byla zanesena později. Tento kodex má povzbudit etické povědomí pracovníků, uživatelů i veřejnosti, měl by zabezpečovat vedení, inspirovat členy, má sloužit jako podklad pro posouzení stížností. Všeobecně se kodexy zabývají respektem jedinečných hodnot a důstojnosti každé osoby, podporou spravedlnosti, seburčení klientů a profesní integritou. Kodymová, Holda (2008).

Etický kodex, vzhledem k tématu naší práce, považujeme za stěžejní a uvádíme jej v celém znění v příloze č. 1. Nyní si zde shrneme jeho obsah. Kodex je rozdělen do pěti základních částí určující pravidla etického chování ve vztahu sociálního pracovníka a to: ve vztahu ke klientovi, ke svému zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti. V závěru vymezuje tři problémové okruhy.

V první části je kladen důraz na sociální pracovníky, aby podpořili klienta k vědomí vlastní odpovědnosti, aby chránili klientovu důstojnost a lidská práva, podněcují k nediskriminačnímu jednání, k usilování o zajištění všech aspektů života, na které má klient právo a to vše s vědomím svých odborných a profesních možností. ⁶

Ve vztahu k zaměstnavateli se důraz klade především na plnění pracovních povinností, nebo se pracovníci podněcují ke spoluúčasti na ovlivňování sociální politiky organizací. ⁶

Vztah pracovníků vůči kolegům je nabádán k vzájemnému respektu znalostí a zkušeností, k respektu odlišnosti názorů, nebo k vlastní iniciativě při eticky zaměřených diskuzích týkajících se vztahů na pracovišti. ⁶

⁶<http://sspcr.xf.cz/code.html> [citace ze dne 5. 4. 2013]

Vztah sociálního pracovníka ke svému povolání a odbornosti je vymezen nejen zvyšováním prestiže svého povolání, ale také třeba vlastní odpovědností za soustavné celoživotní vzdělávání, či spoluprací se školami sociálního charakteru, tak aby docházelo ke zprostředkování kvalitní praxe studentům.⁶

V poslední části vymezující vztah ke společnosti, je vyjádřena nutnost informovat širokou veřejnost na případy porušování zákonů. Role sociálního pracovníka podle kodexu zahrnuje také povinnost zasazovat se o zlepšení sociálních podmínek, spravedlivější rozdělování společných zdrojů. Pracovníci působí na vylepšení podmínek zvyšujících vážnost a úctu ke kulturám vytvořených lidstvem.⁶

V závěru etického kodexu se nachází již zmiňované problémové okruhy. První okruh se věnuje základním etickým problémům jako například kdy zasáhnout do života občana, kterým případům dát přednost, kolik pomoci poskytnout, nebo kdy přestat pomáhat.⁶

Ve druhém okruhu jsou obsaženy střety zájmu samotného pracovníka s klientem, klienta a jiného občana, instituce či organizace se skupinou klientů, střety zájmu klientů se zájmy společnosti, nebo také zaměstnavatele se sociálními pracovníky.⁶

Poslední okruh poukazuje na roli pracovníka, který má klientům pomáhat i je kontrolovat a upozorňuje, že tyto protichůdné úkoly vyžadují etické vymezení práce, zejména v oblasti kontroly.⁶

Výše zmíněné problémové okruhy, by měly být rozpracovány podrobněji dle specifických potřeb jednotlivých cílových skupin. V závěru etického kodexu se pak ještě můžeme dočíst jak postupovat při řešení etických problémů. Závažné problémy budou řešeny v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR, přičemž sociální pracovník má možnost diskutovat, analyzovat problémy ve spolupráci s kolegy a to eventuálně i za účasti stran, jichž se problém dotýká. Společnost může doplnit ty etické zásady práce, kde jsou etické problémy závažné. A nakonec Společnost se zavazuje k pomoci jednotlivým pracovníkům řešit jejich etické problémy.⁶

⁶<http://sspcr.xf.cz/code.html> [citace ze dne 5. 4. 2013]

Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků

Mezinárodní etický kodex byl přijat valným shromážděním IFSW (Mezinárodní federací sociálních pracovníků) 29.9-1.10.2004 v Adelaide, v Austrálii. Ihned v úvodu stojí: *„Etické uvědomění je nutnou součástí odborné praxe sociálních pracovníků. Schopnost a oddanost etickému jednání je základním aspektem kvality služby, která je nabízena uživatelům služeb sociální práce.“*⁷

Kodex se věnuje obecným principům sociální práce a klade si za cíl povzbudit sociální pracovníky k reflexi jejich etických výzev a eticky podložit jejich jednání. Dokument zprvu definuje pojem sociální práce, kdy nezapomíná zdůraznit, že základ sociální práce je dodržování lidských práv a spravedlnosti. V nadcházející části nazývané Mezinárodní konvence jsou vyjmenovány stěžejní dokumenty zaštiťující lidská práva v sociální práci.⁷

V části věnované principům, se dočteme o lidských právech a důstojnosti nebo o sociální spravedlnosti. Co se týká sociální spravedlnosti, ta zde klade sociálním pracovníkům důraz: čelit negativní diskriminaci, uznat diverzitu, spravedlivě distribuovat zdroje, čelit nespravedlivé politice a praktikám, či pracovat na základě solidarity. Lidská práva a důstojnost pojmají respektování práva na sebeurčení, podporu práva na participaci, jednání s lidmi jako s celistvými bytostmi nebo identifikaci a rozvoj silných stránek.⁷

V závěru je shrnuto profesionální jednání. Velmi důležitým aspektem je povinnost členských organizací IFSW pravidelně rozvíjet a aktualizovat vlastní etické normy či směrnice a informovat o těchto normách i sociální pracovníky a vzdělavatele.⁷ Celé znění kodexu viz příloha č. 2.

Jak bylo již řečeno, Etický kodex je nevymahatelný a každé zařízení si naplňování zásad řeší samostatně. Kdyby existovala pro sociální práci Komora, jako je například Česká advokátní komora, mohlo by docházet k legitimnímu, jednotnému sankcionování za nedodržování zásad Etického kodexu. V takovém případě by existovala nejvyšší instituce chránící a garantující kvalitní poskytované služby.

⁷ <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/> [citace ze dne 17. 3.2013, 5. 4. 2013]

2.3 Lidská práva

Lidskými právy zpravidla rozumíme základní práva patřící každému z nás bez rozdílu, přičemž všechna jsou odvozena od rovnocenné lidské důstojnosti. Lidská práva nejsou tedy nárokem, nýbrž přirozeným právem každého. Zahrnují v sobě také povinnost užívat je tak, aby nedocházelo k omezování práv druhých. Lidská práva jsou přirozenými etickými normami lidských vztahů usilující o pozitivní rozvoj společnosti lidí. Fischer a kol., (2008).

Reichertová (2007) zmiňuje, že lidská práva zasahují mnohé oblasti, jako politické, sociální nebo ekonomické. Lidská práva také reprezentují soubor individuálních práv, která jsou platná celosvětově. Cituje Spojené národy, které vidí lidská práva jako práva, která jsou nám vlastní, přirozená a bez kterých nemůžeme žít jako lidské bytosti. Lidská práva a základní svobody nám umožňují plně se rozvíjet a využívat naše lidské kvality, inteligenci, náš talent, naše svědomí a uspokojit tak naše duševní a jiné potřeby.

V prvopočátcích lidstva život člověka neměl velký význam. Lidé se navzájem zabíjeli, někdy pojídali, postupem času byli zotročováni. Slabí jedinci, nemocní a staří byli zabíjeni, vypouštěni do lesů. Tomeš, (2010). Vývoj lidských práv a svobod ušel obrovský kus cesty, abychom měli zakotvená práva jako je tomu dnes.

Promítnutí historie evropské civilizace, znamená promítnutí vývoje práv člověka na důstojnost, svobodu a úsilí o nezadatelná subjektivní práva člověka, která musí respektovat občané i stát. Východiskem pro vývoj sociálních práv byla křesťanská filantropie a právě proto se hovoří o křesťanských kořenech evropské civilizace. Tomeš, Koldinská, (2003).

Uznání práva na lidsky důstojný život se lidé, ve většině evropských zemí, dočkali až ve 20. století. Mravní příkazy tak nabyly formy objektivního i subjektivního práva. Objektivní právo pak představuje zákony a nařízení obsažené v právním řádu, zatímco subjektivní práva jsou osobní, určující práva a povinnosti konkrétních občanů. Tomeš, (2010).

2.3.1 Základní lidská práva v sociálních službách

V oblasti sociálních služeb je apel na dodržování lidských práv značný a to zejména z toho důvodu, že klienti se často nemohou nebo neumějí sami bránit. Jsou snadným cílem ponižování či zneužívání. Základní lidská práva jsou obsažena nejen ve strategických dokumentech, jež jsme si uvedli v kapitole první, ale také musí být specifikována ve vnitřních řádech a ve Standardech kvality. Jedná se dle Krutilové, Čámského, Sembdnera, (2008) především o práva:

Osobní svoboda a svoboda pohybu, kam řadíme:

- Volba místy pobytu, která říká, že by nikdo neměl být nucen žít někde proti své vůli.

Svobodu pohybu, pohyb v zařízení i mimo něj.

- Možnost volby- nakládání s časem, zda se člověk zúčastní či nezúčastní aktivity, rozhodování o svém oblečení apod.

Právo na ochranu soukromí

Uživatelé služeb mají právo na nedotknutelnost svého obydlí. Právo na soukromí zajišťuje kontrolu nad jeho prostorem a to ať už se jedná o byt, nebo pokoj, který obývá s dalšími uživateli sociální služby. Pod právo na ochranu soukromí spadá:

- Kontrola nad tím kdo do obydlí vstupuje.
- Právo odepřít vstup.
- V době nepřítomnosti má uživatel možnost si svůj pokoj uzamknout.
- V pokoji musí být alespoň jedna uzamykatelná část nábytku.
- Mělo by být samozřejmostí, aby si klient rozhodl, zda chce žít sám nebo v pokoji s více uživateli.
- Uživatel by měl mít možnost vybavit si svůj příbytek dle svého vkusu.

Dále sem zahrnujeme také nedotknutelnost osoby, která zaručuje: právo rozhodovat o svém vzhledu, kdo uživateli pomůže s osobní hygienou, právo aby byly v choulostivých situacích používány zástěny, nebo právo aby se klient na WC a v koupelně mohl zamknout. Krutilová, Čámský, Sembdner, (2008).

V praxi realizace výše zmíněných práv je náročná, někdy až nereálná. Například počet klientů na zařízení je mnohdy v poměru s kapacitou příliš vysoký a proto nechat klienta rozhodnout, zda chce žít sám nebo v pokoji s více lidmi je takřka nemožné. Pokud taková situace nastane, musí mít zařízení obdobné situace zaneseny v omezujících opatřeních dostupných pro klienty i zaměstnance.

Právo na osobní a rodinný život

V tomto případě neznamena pouze nezasahovat a nenarušovat toto právo, ale také napomáhat při jeho naplňování. Uživatelé mají právo stejně jako ostatní lidé:

- Na kontakt se svou rodinou, přáteli, kamarády.
- Na navazování a zachování vazeb v přirozeném prostředí, včetně práva na účastenství společenského života.
- Na partnerský a intimní život. Krutilová, Čámský, Sembdner, (2008).

Při naplňování práva na osobní a rodinný život se mohou objevit problémy typu zprostředkování kontaktu s osobou vedoucí rizikový životní styl, podpora založení rodiny u osob s těžšími formami postižení, nebo podpora účasti na společenském životě kde klienti se mohou stát terčem výsměchu.

Právo na důstojné zacházení

Důstojné zacházení přiměřené věku jedince by se mělo stát samozřejmostí každé praxe. Staří, či dospělí nemocní bývají často díky svému znevýhodnění řazení do role dítěte, což je nepřijatelné. S osobami s postižením může být jednáno v přílišné péči, nebo péče bývá odmítána. U lidí s Alzheimerovou nemocí, se Stařeckou demencí se můžeme setkat s tím, že pracovníci s nimi hovoří pomocí vulgarismů nebo péči zanedbávají a to zejména s lidmi, jež nemají rodiny. Takové jednání je nepřipustné. Krutilová, Čámský, Sembdner, (2008).

Apel na striktní dodržování důstojného zacházení je velmi důležitý. Do porušování lidské důstojnosti můžeme zahrnout: používání nevhodných oslovení klientů, stylizací dospělého právě do role dítěte, nerespektování intimity a studu uživatele při osobní hygieně, nepřevlékáním klienta do civilního oblečení apod.

Další práva

Právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko je základním právem dospělé osoby.

Právo vlastnit majetek a fakticky s ním nakládat dle vlastního uvážení, pokud není jedinec omezen případným zbavením či omezením způsobilosti k právním úkonům.

Právo na práci a odměnu. Význam práce je pro všechny stejná bez rozdílu. I pro znevýhodněné práce znamená cestu k zapojení se do společnosti, zvýšení příjmů a zvýšení sebeúcty. Většinou práce posiluje roli dospělého člověka, zvyšuje kontrolu nad vlastním životem, pomáhá utvářet návyky. Práci klientů můžeme řadit do několika forem: práce pro osobní potřebu - sem zejména řadíme práci o vlastní osobu, bydlení, volnočasové aktivity, pracovní zácvik připravující klienty na skutečnou činnost na trhu práce a práce pro zařízení probíhající v běžném pracovním - právním režimu, s finančním ohodnocením. Kdyby tomu bylo jinak, jednalo by se o zneužití klientů. Nesmíme opomenout ani běžnou práci v režimu pracovního práva, kdy se jedná o práci na otevřeném trhu, či v chráněných dílnách.

Právo na vzdělání je určeno všem bez rozdílu.

Právo stěžovat si je nezanedbatelným právem klientů, kteří mohou podávat stížnosti a připomínky. Podmínky podání stížnosti musí být nastaveny tak, aby nesnižovaly důstojnost stěžovatele a nepřinášely mu újmu. Na všechny pracovníky musí být vztažena mlčenlivost. Stížnostní postup musí být jasně a zřetelně stanoven a musí také zahrnovat řešení anonymních stížností. V zařízeních by měla být opatřena schránka na stížnosti. Krutilová, Čámský a Sembdner, (2008).

Všechna práva musí být zaznamenána ve Standardech kvality a ve vnitřním řádu každé organizace. Během prvních třech schůzek, které budoucí uživatelé podstupují, aby se seznámili se službou blíže a stanovili tak cíle, kterých by službou mělo být dosaženo, by měli být seznámeni s veškerými právy a s postupem jak jednat, jsou-li jim jejich práva upírána. Sociální pracovníci musí být s těmito právy taktéž obeznámeni a musí jednat v rámci jejich mezí. Organizace je povinna specifikovat a ošetřit zvláštní postupy naplňování těchto práv, přizpůsobených dané cílové skupině. Někdy je nutné stanovit také omezující opatření těchto práv.

2.3.2 Lidská práva v sociálních službách, omezující opatření

Restriktivní opatření obecně nutí poskytovatele vyhodnocovat a přezkoumávat nezbytnost jejich použití. Je třeba zohlednit etické principy a hledat způsob zmírnění restrikce. Pokud do rozhodování o klienta musí vstoupit další osoba, je nutné, aby respektovala, že přijímá zodpovědnost za to, co se bude dít. V případě, že organizace bude bránit uživatelům v určitém jednání, odpovídá za negativní důsledky, které mohou nastat a zpravidla v případě restriktivních opatření také nastávají. Zde má pak poskytovatel za úkol zajistit fyzické bezpečí uživatele i přes jeho zjevný nesouhlas.

Uživatelé využívající pobytové sociální služby jsou omezeni v řadě svých práv a svobod (například vybrat si dobu, kdy budou jíst a co). Tato omezení mají svá opodstatnění: jedná se o problémové osoby, o uživatele s postižením, ekonomické možnosti zřizovatele, nebo také představa personálu, že jedná ve prospěch klienta, přičemž naopak může zaujímat velice neetické postoje.

Rozdíl, který mezi naší zemí a jinými evropskými zeměmi není v tom, že by ostatní státy neomezovali své klienty v jejich právech, ale velký rozdíl mezi námi je, v jakých právech jsou uživatelé omezováni. Naším úkolem je tato omezení minimalizovat. Nerespektování etických zásad může znamenat významné ohrožení ochrany lidských práv, nebo zvyšování závislosti klientů na poskytovaných službách. Týká se to především u lidí s těžšími formami postižení, protože právě oni nejsou schopni se bránit. Krutilová, Čámský, Sembdner, (2008).

Omezující opatření v případě osob se zdravotním postižením by měla být co nejšetrnější. Tito lidé jsou už tak dost omezováni a není-li to nezbytně nutné a není ohrožena svoboda a zdraví jejich, či druhých lidí, neměla by tato opatření vznikat. Omezující opatření mohou mít negativní vliv zejména na psychický stav klientů.

2.3.3 Význam lidských práv u lidí se zdravotním postižením

Lidé s jakýmkoliv postižením, mají stejná práva jako lidé bez postižení. Podrobné diskuze členských sdružení Inclusion Europe ukázaly, že lidé znevýhodnění (zde se jednalo především o mentální postižení) mají problémy v přístupu k právu a spravedlnosti a to ve všech členských zemích EU i zemí přistupujících.

Někteří uživatelé nejsou schopni plně pochopit podstatu právně závazných úkonů, či rozhodnutí a dohlédnout tak, že je vykonáváno co možná nejvíce v jejich prospěch. Někteří nejsou naopak schopni se obstarat fyzicky a jsou tím odkázáni na pomoc druhých. Právní ochrana a podpora těchto lidí je proto nesmírně důležitá a nezanedbatelná.

Velice důležitou otázkou v lidských právech u lidí s postižením, je posouzení právní způsobilosti, která může být omezena nebo odebrána. Dále by neměla záviset pouze na lékařském posudku, měla by mít na zřeteli, že stav se v průběhu života může měnit. Žádost by měla být projednávána pouze existuje-li jasný důkaz o potřebě učinit tento krok. Nemělo by docházet k odejmutí právní způsobilosti jen proto, že někdo nerozumí rozhodnutí a jednání druhého člověka. Toto omezení by však nemělo postiženému bránit v uzavření manželství, v možnosti volit, souhlasit se zásahem v oblasti zdraví nebo činit jiná osobní rozhodnutí.

Pro demokratickou společnost je rovný přístup velmi důležitý pro zmírňování chudoby a sociálního vyloučení a pro posílení demokratických principů vlády.

V projektu: „Spravedlnost, práva a začlenění lidí s postižením,“ bylo stanoveno několik základních norem a obecných zásad pomáhající v přístupu k soudnímu systému. Byly vypracovány takové zásady, aby znevýhodněným lidem byly stanoveny plány zajišťující rovné příležitosti a aby do plánů byly zahrnuty ukazatele kvality a poučení o osvědčených postupech. Inclusion Europe, (2005).

„Právní povědomí je pro přístup lidí s mentálním postižením ke spravedlnosti zcela zásadní a vládní i nevládní činitelé by měli podniknout kroky pro jeho zlepšování. Navíc by měla být dostupná schémata právní pomoci, která by měla zahrnovat finanční i sociální podporu, a mentálně postižení lidé by o nich měli vědět.“ Inclusion Europe, (2005, str. 6).

Lidé se zdravotním znevýhodněním trpí určitou frustrací, jsou jimi kladeny vyšší požadavky na pocit bezpečí než u zdravých jedinců. Lidé se cítí více zranitelní a také bývají. Jsou snazšími oběťmi týrání, zneužívání nebo krádeží. Právní rámec přirozených práv hraje v jejich životech důležitou roli. Díky němu jsou vytyčeny meze, ve kterých s nimi může být jednáno, jsou stanoveny instituce, na které se mohou v případě potřeby obrátit, klienti vědí, co mohou žádat, jak postupovat a je posilováno jejich vědomí o rovnosti bez ohledu na jejich znevýhodnění.

Důležitým aspektem je přístup k informacím. Zájemci o službu by měli být dobře sepraveni o svých právech, uživatelé by měli mít stálý přístup k informacím týkajících se jejich práva a práv zařízení, které službu poskytuje. Široká veřejnost by měla být pravidelně informována o právech klientů, o dodržování a naplňování cílů organizace. Informace by měly být podány co nejsrozumitelněji a v případě potřeby vysvětlovány klientům tak, aby je dokázali zpracovat.

Existuje několik možností, jak zvenčí zlepšovat dodržování práv klientů. Veřejní činitelé mají za úkol apelovat na kontroly o dodržování práv uživatelů. Rodinní příslušníci by měli spolupracovat s pracovníky a poukazovat na silné a slabé stránky v naplňování práv. Studenti by měli zveřejňovat práce a šetření zabývající se touto problematikou. Přirozená práva znevýhodněných lidí by měla být stále propagována, mělo by o nich být hovořeno. A v neposlední řadě by bylo velmi přínosné, kdyby si pracovníci v přímé péči byli vědomi, jak silný význam mají práva pro jejich klienty.

Lidská práva v sociální práci jsou úzce propojena s etikou. Díky své obecné struktuře vyvolávají často etické otázky, nebo naopak mohou být rozhodující v případě řešení etických problémů. Jak uvádí i Matoušek (2008), většina rozhodnutí v sociální práci je komplexně propojena etickými, právními, ale také politickými a technickými faktory.

2.4 Etika

Tento pojem je často užívaný, místy až nadužívaný. V této kapitole se pokusíme uchopit a přednést Vám co obnáší. Budeme se zabývat základní otázkou co etika je, jaký teoretický základ nese a vzhledem k našemu tématu se zaměříme také na profesní etiku a etiku sociální práce.

2.4.1 Etika a její vývoj

Zatímco etika sociální práce je v západních zemích Evropy hojně diskutovaným tématem, v odborné literatuře ČR se objevuje ojediněle. Matoušek a kol. (2008). Důvodem proč tomu tak je se Kodymová, Holda (2008) domnívají, že je to díky stále se vytvářející identitě etiky. Anglosaští odborníci se shodují v tom, že právě etika by mohla být oním fenoménem, jež by dokázal propojit jednotlivé složky, které sociální práce zahrnuje. Matoušek a kol. (2008).

Vývoj etiky klade Jankovský (2003) do rovnítka s vývojem filosofie. Etika byla součástí jak období mytického, tak i racionálně zpracovaného, promyšleného problému u starých Řeků. Ovšem pro nás historicky nejstěžejnějším je Aristoteles a jeho dílo Etika Nikomachova, kde se zaměřuje na individuum respektující obecný prospěch, tedy blaho státu. Zde je také formulován prostředek dosažení konečného cíle člověka, jímž je lidská blaženost. Autor přímo píše: „*Mravné (ctnostné) bylo tedy vše, co vedlo k lepšímu životu na tomto světě, a tak lze etiku vnímat jako praktickou filosofii reprezentující vztah člověka ke světu.*“ (Jankovský, 2003, str. 21).

Tentýž autor dále uvádí, že není vědy, pokud daná teorie také nemá svůj předmět. V našem případě je tímto předmětem morálka, která hodnotí jednání lidí coby dobré či zlé a to ve vztahu ke svědomí člověka. Matoušek a kol. (2008) podotýká, že přestože se etika zabývá studiem morálky a rozumovým odůvodněním morálního jednání, není toto zdůvodnění jediným možným. Upozorňuje především na intuici, kterou považují za stěžejní zejména autoři publikující v oboru sociální práce. Z hlediska cíle je pak etika brána coby prakticky zaměřená věda, stávající v obecné rovině, jelikož není možné nabídnout návod způsobu jednání v jednotlivých případech.

Napříč celou společností se můžeme setkávat s různými taxonomiemi etiky. Pro nás je nejdůležitější vymezit si, že v naší diplomové práci se nejedná o zkoumání teoretické etiky, nýbrž o rozbor etiky aplikované. Rozdíl spočívá v tom, že aplikovaná etika zkoumá principy morálky ve specifických odvětvích praxe. Jedná se o praktickou filosofii, oproti tomu v případě teoretické etiky se jedná o teoretickou disciplínu zabývající se všeobecnými principy a normami.

Mezi další rozdělení můžeme zmínit, dle Jankovského (2003), etiku individuální či sociální. Individuální zahrnuje etické zásady jednotlivce, sociální se zabývá sociálními skupinami. Heteronomní etika představuje etické zásady vycházející z vyšší autority (například od Boha). Profesní, uplatňující etické zásady v pracovní oblasti.

2.4.2 Profesní etika

Profesní etika dle Průchy a kol. (2001) se dá definovat jako určitý soubor hodnot, který v rámci organizace je nutné respektovat při výkonu práce. V rámci vyspělých zemích se s tímto souborem můžeme setkat v podobě Etického kodexu dané profese.

Podíváme-li se společně do historie profesní etiky, zjistíme, že sociolog Abbott (1983) představuje dvě teorie vzniku profesní etiky. První teorii zastávají Imperativní funkcionalisté, kteří se domnívají, že rozvoj etiky nastal v době, kdy důvěra v profesi se stala zřejmým aspektem. Vychází z toho, že klient nemůže posoudit kvalitu práce profesionála. Jedná se (jako právě například v sociální práci), o služby jejichž výsledek není možné garantovat, měřit. Tyto specifické vlastnosti vyžadují, právě u některých povolání, mimořádné kontrolní prostředky na ochranu klientů. Druhou teorii zastávají Monopolisté, kteří v rámci svých kodexů sledují především skryté ekonomické důsledky. Tato teorie je ovšem platná u tržních profesí, jíž sociální práce není.

V současnosti je na profesní etiku kladen čím dál větší důraz. A to zejména díky vnějším vlivům, kdy je apelováno například ze strany Evropské unie na dodržování etických zásad ve společnostech. V rámci profesní etiky se setkáváme například s otázkami vzdělávání pracovníků, jejich odměňováním a odborným růstem, nebo s postavením profese jako takové ve společnosti. Profesní etika se také zabývá vztahovými problémy mezi klienty a pracovníky, klienty a klienty, pracovníky a pracovníky, nebo otázkami sankcí za porušení stanovených zásad.

Sociální pracovníci pracují v přímém kontaktu s lidmi, nutnost ztotožnění se s hodnotami profese a zařízení je nezbytné.

2.4.3 Význam etiky v sociální práci

Jak uvádí Fischer a kol. (2008, str. 10): „*Spojení etiky a sociální práce může přinést osvobozující a radostnější vhled do problémů sociální práce především v souvislosti se znalostí dalších disciplín- např. s právními a lidsko-právními principy.*“

V oblasti aplikace etických přístupů je zásadní bod rozhodování se a jednání v konfliktních situacích, tj. kdy pracovník je postaven před dva a více závazky. Pracovník se velmi často dostane do střetu dvou zájmů, a proto je důležité, aby byl eticky ukotven. O to důležitější ukotvení je, že pracovník vůči klientovi vystupuje ze svrchované role. Kodymová, Holda, (2008).

Jedním z rysů společenského pojetí etiky je přiměřené jednání vůči druhým. Takové jednání, které je o neublížení, o konání dobrého ve prospěch druhých lidí. Nejde však jen o to. Podíváme-li se na celou věc poněkud přesněji, musíme si také uvědomit, že takové jednání musí být konáno svobodně z vlastní vůle. Dále by mělo být konáno záměrně, nikoliv náhodně. Mělo by být jednajícím rozumově zdůvodnitelné a uznatelné, tvrdí Fischer a kol. (2008).

Etika se v sociální práci stává jakousi spojnicí mezi etickými teoriemi a paradigmaty. Existuje tzv. radikální sociální práce, která se zabývá teoretickými otázkami, zaměřuje se na změnu nevyhovující legislativy, na efektivnější sociální politiku a tzv. aplikovaná sociální práce, kde jde především o bezpodmínečnou péči o klienta. Přestože se jedná o dva podstatně odlišné přístupy, mají něco společného. Morální hodnoty, se kterými musí pracovat. Etika je také platformou pro makro, mezo i mikro úroveň sociální práce, zejména pak pro mikro a mezo úroveň. V případě, že se rozhodneme vykonávat profesi sociálního pracovníka, jsme povinni zajistit klientovi péči, ochranu i pomoc a pohybovat se ve výkonu činnosti odpovědně a zohlednit při práci na všech úrovních etické otázky.

2.4.4 Teorie etiky relevantní pro sociální práci

Pokládáme za žádoucí zabývat se také z části teoriemi, které jsou základem celé naší problematiky. Teorie nejsou nezbytně důležité, ale jsou dobré pro pochopení a uchopení praktické sociální práce. Zvláště pak dopady negativně uvolených intervencí a strategií při řešení sociálních událostí nutí učinit včas potřebná opatření. Teorie zároveň sama o sobě předjímá a nabízí užití metod a technik sociální práce. Velmi zjednodušeně řečeno, etické teorie jsou ty, jež za to mohou, zatímco sociální práce nám říká jak s tím naložit.

Při výběru se budeme držet rozdělení dle Matouška a kol. (2008), který uvádí žádoucí teorie v oblasti profesní etiky. Mezi tyto teorie patří: teorie přirozeného zákona, deontika, utilitarismus, antiopresivní teorie a teorie diskurzu. Výzkum naší práce se zaměřuje na domovy pro osoby se zdravotním postižením, pokusíme se tedy teorie přiblížit i v rámci naší cílové skupiny.

Teorie přirozeného zákona

Vacura (2011) poukazuje na hluboké kořeny této teorie již do dob Antiky, nicméně upozorňuje, že v plném slova smyslu se přirozený zákon objevuje ve filozofii stoické. Ta zákon charakterizuje jako: ve shodě s rozumem, s přírodou, zákon morálně relevantní, jednání proti němu je nesprávné, nepodléhá legislativě ani hlasování, platí bez ohledu na zvyklosti kultur, platil a platí pro všechny doby, je neměnný, jeho porušení samo o sobě znamená trest (překročení mimo lidskou přirozenost), a průvodcem zákona je Bůh.

Pokusíme-li se uchopit tuto charakteristiku do srozumitelnější formulace, využijeme Matouška a kol. (2008), který cíl přirozeného zákona vidí v kultivovanosti lidské přirozenosti, vedoucí k dokonalosti skrze mravní zákon, který je dán Bohem. Můžeme říci, že se jedná o plán světa, platící pro všechny, ovšem různým způsobem podle povahy. Takže například tvorové bez rozumu, jsou řízeni bez svého přičinění, zatímco člověk, brán jakožto Boží obraz, je schopný se přirozeně, díky svému rozumu, řídit sám. Lidé se mají snažit o poznání Božího zákona a naplňovat jej. V rámci humanismu tato teorie klade zvláštní důraz také na důstojnost a postavení člověka mezi živými bytostmi. Křesťané zdůrazňují nutnost člověka rozdávat dobrou vůli, projevovat Boží lásku vůči všemu stvoření. Snažíme-li se propojit náboženskou etiku, racionalitu a přirozenou perspektivu ctností, vzejde nám pravá síla přirozeného zákona.

Tato teorie poukazuje na lidskost ve skupině, na rovné zacházení a vnímání člověka takového jaký je, na důstojné jednání a to nejen s lidmi, ale se vším živým. Snaží se upozorňovat na to, že přestože je někdo znevýhodněný, nemáme my ostatní sebemenší právo se nad něj povyšovat, nebo s ním zacházet nelidsky, ponižujícím způsobem. Mentální znevýhodnění lidí může evokovat u pracovníků v sociální péči, že s lidmi mohou zacházet hrubě, vulgárně, kompenzovat si svou agresi či frustraci v osobním životě. Tak to ale není.

Práce s těmito lidmi má být přizpůsobena možnostem klientů, má jim dávat co největší prostor aby se sami mohli rozhodovat, aby se sami mohli pohybovat, zkrátka jim co nejvíce pomoci, aby si dokázali pomoci sami. A všechna pomoc a aktivita vyvinuta vůči klientovi musí být doprovázena respektem, důstojností a pokorou.

Utilitarismus

Filozofické učení, Teleologie, je vnímáno coby dění v realitě konané účelně. Součástí této teorie je také Utilitarismus, kterému se budeme věnovat, Matoušek a kol. (2008). Utilitarismus se snaží poukázat, že jednání není špatné ani dobré. Mravní hodnocení je odvozeno z očekávaných následků daného jednání. Každý by měl jednat tak, aby bylo vyvozeno co nejvíce dobrého a minimum zlého. Spor v těchto otázkách přichází podle Milla, (2011) tehdy, když si odpovídáme na otázky co je dobré a co zlé, co přináší potěšení a co ne.

Z čehož vychází i Matoušek a kol. (2008, str. 29-30), který nastiňuje problémy aplikace utilitarismu takto:

- Štěstí je relativní.
- Nikdy není dopředu jisté, jaké budou následky jednání.
- Jednání maximalizující štěstí v krátkodobé perspektivě, nemusí být vhodné pro maximalizaci celkové sumy štěstí z dlouhodobé perspektivy.
- Jakékoliv jednání se může jevit jako morálně správné ve specifické situaci.
- Může být nespravedlivý za předpokladu, že se obětuje štěstí jedné skupiny pro dosažení většího štěstí pro skupinu jinou.

Rozhodování mezi dobrem a zlem. Otázka provázena všemi etapami lidstva, promítána ve všech pohádkách, filozofická otázka s mnoha správnými odpověďmi. Princip dobra a zla je základem pro právní systém. V rámci této oblasti se také jedná o jediné písemné doložení a uvržení toho co je dobré a co ne. Rozdíly jsou dány společnostmi, lidmi, odvětvími... V běžném životě se dá jen těžko říci, ano toto je dobré a jiné je zlé. Tak je to i v sociální práci. Sociální pracovník může konat v rámci svého nejlepšího svědomí a vědomí a přesto to ostatním může připadat jako chybné jednání.

Pracovníci mohou věřit, že pomáhají, ale kde je záruka, že právě tento čin pro ně bude ten správný? Jakmile se v sociální práci ocitneme u řešení problému více stran, často se stává, že některá ze stran bude znevýhodněna, řešení pro ni nebude dobré. Teorie tak nabádá, aby bylo zvoleno vždy to řešení, které přinese co nejvíce dobrého a co nejméně zlého. Proto je vždy užitečné, když se na řešení problému podílí více pracovníků, když je o problémech diskutováno se všemi zúčastněnými stranami a nejedná se o zbrklá řešení, o řešení vyvozená jedinou osobou bez toho, aby se mohl vyjádřit k problému minimálně klient.

Deoentika

Deoentika neboli teorie racionální povinnosti vychází z předpokladu, že jednání může být samo o sobě morální nebo nemorální. Důležitý je úmysl nikoliv jednání. Podíváme-li se blíže na transcendentální filozofii Emanuela Kanta, dozvíme se, že člověk má jak přírodní, tak rozumovou složku a tuto přírodní rovinu je schopen přesáhnout. Lidé nejsou motivováni pouze libostí či nelibostí, ale také čistým rozumem. Motivace čistého rozumu pak nepředpokládá nic empirického, neslibuje materiální statky ani osobní prospěch. Jedná se o čistou povinnost, nepodmíněný příkaz, který Kant nazývá kategorickým imperativem. U něho klade důraz, aby byl využíván vždy jako účel, nikdy jako prostředek a radí, aby člověk využíval jak lidství v sobě, tak i v osobě každého druhého. Do opozice staví účely kladené empiricky, jež jsou vždy prostředky k uspokojování subjektivních potřeb. Nečasová, (1999).

Deontologická etika disponuje výhodou rozlišením povinnosti od užitečnosti a osobního zájmu, což slouží jako prevence před diskriminací a předpojatostí. Naopak nevýhodou této teorie může být jistý formalismus, projevující se rigidním plněním povinností. Matoušek a kol., (2008).

Antiopresivní teorie

Na konci osmdesátých a v průběhu devadesátých let 20. století se začínaly prosazovat přístupy často označované jako antidiskriminující, antiopresivní neboli přístupy namířené proti znevýhodňování a utlačování. Matoušek a kol., (2007).

Muž, který významným způsobem ovlivnil sociální práci a jež byl zastáncem radikálního antiopresivního hnutí se jmenoval Paulo Freire. Byl přesvědčen, že úkolem lidí je transformovat utlačující životní podmínky, čímž bude dosaženo plnější humanizace. Přitom útlakem míní veškeré situace, kdy jeden znevýhodňuje druhého a brání mu tím v definici vlastní odpovědné osoby. Matoušek a kol., (2008).

Antiopresivní hnutí zahrnuje množství přístupů, z nichž si zde popíšeme feministickou sociální práci.

Feministické hnutí

Toto hnutí se zabývá zplnomocněním žen v sociální práci, ať už se jedná o klientky či sociální pracovnice. Představitelé poukazují na zajímavý fakt, že v sociální práci, přestože jsou zaměstnány většinou ženy, rozhodují muži. V případě role sociálního pracovníka vůči klientovi zdůrazňují podporu klienta ve znovunabytí kontroly nad svým životem. Matoušek, (2008). Autor také zmiňuje dva významné představitele a jejich působení v hnutí. Jedná se o Carol Gilliganovou a Lawrence Kohlberga. Oba vycházeli z výzkumu stádií morálního vývoje, kde respondenti odpovídali, jak by řešili morální dilemata a dle toho byli řazeni do jednotlivých stupňů vývoje. Gilliganová si zde všimla, že muži dosahují častěji nejvyššího stádia morálního vývoje. Posléze na základě vlastních studií odvodila alternativní teorii vývoje ženského morálního myšlení, kdy předpokládá, že mužská a ženská morálka je strukturálně rovnocenná. Mužskou etiku nazývají etikou spravedlnosti. Zde přicházíme do kontaktu s etikou rigidní, autonomní, orientující se dle abstraktních práv a povinností. Oproti tomu stojí ženská etika, etika účasti. Ta je situačně senzitivní. „Já“ je spojeno s ostatními a člověk se orientuje podle konkrétních vztahů.

Antiopresivní přístupy jsou velmi významným mezníkem ve vývoji lidstva, nejen v sociální práci. Dobám, kdy se postižení házeli ze skal, lidé byli zotročováni, nebo fyzicky trestáni, byl konec. Tyto přístupy s sebou přinesly důraz na úctu k člověku, důstojnost, rovnost a dodržování přirozených lidských práv.

Do úmluv, zákonů a jiných právních předpisů začal být vkládán důraz na rovnocenné příležitosti, diskriminace všech forem se zakázala.

Při řešení sociálních problémů, musí mít pracovníci vždy na paměti, že s klienty musí zacházet nemocensky. Nemohou se nad nikoho povyšovat jen proto, že se jedná o člověka jiné rasy, jiného vyznání, nebo jiného pohlaví. Sociální pracovník musí dbát, aby uživatele nediskriminoval a to ani pozitivně, ani negativně a aby nejednal zaujatě vůči žádné ze zúčastněných stran.

Etiku ani hodnoty v sociální práci není možné uchopit přímo. Diskuze o tom, zda je něco správné, či nikoliv jsou věčné. Není možné zahrnout vše. Vždy když se budeme zabývat etickými otázkami určité oblasti, budou nám vyvstávat nové a nové. Jedná se o filozofické disciplíny, ne o logické vědy.

2.5 Hodnoty

Každý za svůj život nabývá určitých hodnot, určuje si co je pro něho významné a důležité. Tyto hodnoty posléze ovlivňují rozhodování a jednání. Matoušek, (2008). Dennodenně se dostáváme do situací, kdy jsme nuceni rozhodnout. Aniž bychom si to uvědomovali, děláme analýzu hodnot. Toto téma se může jevit jako nepodstatné, neříkáme si: teď se rozhodnu mezi hodnotami, nebo: rozhodl jsem ve prospěch této hodnoty na úkor jiné. Ale že o věcech nehovoříme, nenazýváme je, neznamená, že neexistují.

2.5.1 Vybrané systémy hodnot

Vzhledem k tomu, že člověk ve svém životě hraje několik odlišných rolí, tak v každé té své roli má nastavené určité hodnoty a zásady, kterými se řídí. My si proto zde popíšeme několik systémů hodnot, vybraných Fischrem a kol. (2008), které hrají roli především v řešení etických problémů v sociální práci. Mimo jiné si zde řekneme, s čím se sociální pracovník v takových situacích musí vypořádat a jaká hlediska musí zohlednit před tím než jakkoliv začne jednat.

Osobní hodnoty

Zjednodušeně bychom mohli říci, že se jedná o první východisko, ze kterého by člověk hypoteticky vycházel, pokud by daný problém řešil on sám. Osobní hodnotou může být sebeurčení na vlastní zdraví, důvěra, ochota k obětem, opatrnost k risku, vůle aj. Na co bychom zde neměli zapomenout je také vlastní pohled pracovníka na svět. Ten mu ovlivňuje přístup k profesi jako takové, k osobnímu poslání. Fischer a kol. (2008).

Při rozhodování není nikdy na škodu pozastavit se a říci si do jaké míry do rozhodování promítám svoje osobní hodnoty, své zkušenosti. Uvědomit si a pravdivě si odpovědět, zda jednám především ve prospěch klienta a zda mé jednání je spravedlivé, nenese spíše výhody mě osobně a pokud ano, tak zda tím neohrožuji klienta či jeho práva.

Společenské hodnoty

Je nutno brát v potaz také hodnoty společenské, nelze se odtrhnout od společenského života a nevnímat hodnoty, které jsou v daném společenství obecně uznávané.

Z toho vyplývá, že tyto zásady ovlivňují osobní hodnotový žebříček, i jednání v případě etického problému. Musíme ovšem na společenské hodnoty nazírat do jisté míry kriticky. Ne vždy přijatelnost některého jevu, musí garantovat kvalitu dané služby. Fischer a kol. (2008).

Nesmíme zapomínat na fakt, že společnost se stále vyvíjí, tím pádem se mění i její étos. Principy organizace nacházející se v určité společnosti by měly procházet pravidelnou kontrolou s možností editace a reagovat tak na změny ve společnosti. Důležité je také mít na paměti, že se v každé společnosti setkáváme s odlišnými hodnotami, které je třeba respektovat.

Legislativní hodnoty

Právo a legislativu můžeme lehce identifikovat díky psanému systému zákonů. Povahou tohoto systému je zajištění krajních mezí, které chrání jedince ve společnosti i společnost před jedinci. Fischer a kol. (2008).

Právní vědomí pomáhá rozhodovat se tak, aby s klientem nebylo jednáno protiprávně a aby pracovník jednal legitimně, v rámci svých kompetencí, aniž by se dostal do rozporu se zákonem. Někdy se ovšem pracovníci dostanou do situací, kdy je nutné zvážit, zda budou jednat v zájmu klienta a zachovají se tak protiprávně, nebo se naopak zachovají právně správně, nicméně poruší například mlčenlivost, kterou klientovi slíbili. Pracovník se tak dostane do spáru etického dilematu a jen on se musí rozhodnout, jak se zachová.

Profesní hodnoty

Tyto hodnoty bývají často nepsané, nicméně s postupným rozvojem společnosti se v některých povoláních setkáváme s kodexy, nebo s vnitřními řády organizací, které v sobě mají zaneseny tyto hodnoty. V případě porušení etického kodexu je na zařízení jak se k problému postaví. Kodexy nemívají právní závaznost, existují ovšem profesní organizace mající možnost komentovat, či ovlivnit výkon pracovníka. Smyslem je chránit nejen klienta, ale i pracovníka, organizaci, nebo profesi jako takovou.

Přijmutím hodnot za své, pracovník na sebe bere i jistou mravní a etickou zodpovědnost, že jeho jednání bude v souladu s profesním étosem. Fischer a kol. (2008).

Domníváme se, že osvojení si hodnot organizace je základním předpokladem pro kvalitně vykonávanou práci. Pokud se pracovníci s hodnotami seznámí v počátcích jejich působení v organizaci, přijmou hodnoty za své, přijdou jim smysluplné, jsou řazeny taktéž v jejich motivačním, osobním žebříčku hodnot, práce je pak vykonávána kvalitněji, než u pracovníků, kteří pracují, například jen s motivací získání obživy.

Hodnoty organizace

Profesní hodnoty zaujímají tak široký systém, že v některých organizacích bývají dále vymezovány, a to v podobě prohlášení o poslání organizace. V rámci užšího vymezení se mohou konkretizovat specifika práce, určitých pracovních pozic, pracovně-právní ustanovení, postupy s ohledem na spolupráci s ostatními organizacemi atd. Fischer a kol. (2008).

Tyto hodnoty pro nás v sociální práci mají důležitou roli. Jinak bychom ani nepsali práci na toto téma. V naší zemi zatím není přikládána přílišná důležitost informovanosti okolí, propagaci hodnot, dodržování etických kodexů. Rádi bychom poukázali na to, že hodnoty organizace utvářejí kvalitu služby a že informovanost je nezbytná a nejedná se o nesmyslná nařízení.

Další roviny

Povaha sociální práce, její rozmanitost, předjímá, že se ve výkonu práce setkáváme s větším množstvím hodnotových rovin. Nesmíme zapomínat na střet hodnot mezi klientem, pracovníkem, organizací, společnostmi. Denně se dotýkáme hodnot lidských práv. Etické problémy jsou často řešeny mezioborovým přístupem, kde bychom neměli zapomínat na hodnoty nejen vlastní. Fischer a kol. (2008).

Řešení problémů, se kterými se sociální pracovníci setkávají, má být vždy provázeno analýzou hodnot. Má dojít ke zvolení takového modelu možného řešení, který dokáže zohlednit klíčové hodnoty všech rozhodujících systémů. Člověk by měl být schopen udělat si vlastní analýzu. Uvědomit si jak hodnota vznikla, co provází případné rozhodnutí, jak by se měl jedinec zachovat, měl by dokázat určit si hierarchii vzniklé hodnoty, uvědomit si zda jedná skutečně spravedlivě, zda hodnota vychází z něho samého nebo zda je donucen společnostmi apod.

Pracovníci se dostávají do situací, kdy ani jedno z možných řešení nebývá správné, přesto musí rozhodnout. Jedná se o tzv. dilemata. Tato rozhodnutí musí být schopni si obhájit před sebou samými, před svými kolegy, řídicími pracovníky, před klienty i před společností. Pokud sociální pracovník pracuje sebereflexivně, spíše se mu podaří vyřešit problémy, se kterými se setkává.

2.5.2 Hodnoty v sociální práci

Vezmeme-li to z širšího hlediska, musíme se na začátku pozastavit u principů a cílů sociální politiky, které jsou součástí každého jejího oboru a měly by být platformou při tvorbě kodexů a dokumentů v dané organizaci. Pokud je řeč o sociální politice, nemůžeme se při psaní inspirovat jinde, než u profesora Tomeše, (2011).

Princip rovnosti předznamenává, že na jedince disponující určitou odlišností pohlížíme jako na sobě rovné. Rovnost je podmínkou důstojnosti. V moderním pojetí je princip rovnosti vyjádřen především zákazem diskriminace a rovností před zákonem.

Zákaz diskriminace, tedy úmyslné porušení rovnosti, je dalším principem podmiňujícím práci v oblasti sociální práce. Tento princip platí pro diskriminaci pozitivní, negativní, přímou i nepřímou bez rozdílu. Diskriminace v jakékoliv podobě je neslučitelná s demokratickou společností.

Principy osobních práv, svobody a důstojnosti. Pokud se u předchozích dvou principů obracíme na demokratickou společnost, musíme ji zohlednit i zde, protože stát tohoto typu zajišťuje svobodu, práva a důstojnost svých občanů a občanů ostatních členských států EU. Stát garantuje tyto principy pomocí složitého právního řádu. Porušení práv se trestá. Svoboda jednoho končí tam, kde začíná svoboda druhého.

Princip solidarity, tedy princip vzájemnosti, soudržnosti, porozumění. V naší oblasti se tento princip uplatňuje především v otázkách přerozdělování. Přerozdělování hmotných statků i nehmotného úsilí lidí ve prospěch potřebným. Zahrnujeme sem jak solidaritu dobrovolnou (fakultativní), tak solidaritu nedobrovolnou (obligatorní), která je v podstatě vynucována státní mocí.

Dalším obecným principem, je princip participace, účastenství. Sem můžeme řadit rozhodování o nejvhodnějším způsobu uspokojování potřeb klientů, účast na řízení institucí, anebo také účast na financování sociální politiky.

Společné cíle oborových sociálních politik je princip, který poukazuje na nutnost soudržnosti regionů a jejich snahu o sociální včleňování jedinců. Přičemž vychází z myšlenky, že prosperita celku, tedy státu, je určována regionálním působením a je ohrožena v případě, že v regionech převládají velké ekonomické či sociální rozdíly. Tomeš, (2011).

2.5.3 Základní hodnoty profese

Pokud jsme si zde vysvětlili základní principy v oborech sociální politiky, můžeme přejít k základním hodnotám sociální práce. V sociální práci musíme být obezřetní v našem počínání a právě proto bychom měli mít na paměti hodnoty, s nimiž se ztotožňujeme my sami a které jsou důležité pro výkon naší profese. Výkladem několika základních hodnot jsme se inspirovali v knize docenta Matouška a kol., Metody a řízení sociální práce, (2008).

Koncem padesátých let 20. století, zformuloval katolický kněz Felix Biestek sedm principů, které jsou myšleny především jako principy efektivní práce, nikoli jako principy samy o sobě. Byly také určeny pro práci s jednotlivcem. Patří sem:

- Individualizace - uznání jedinečné kvality člověka.
- Vyjadřování pocitů – uznání potřeby klienta vyjádřit pocity.
- Empatie – snaha o vcítění se do situace klienta.
- Akceptace – vnímání klienta takového jaký je.
- Nehodnotící postoj – nemoralizujeme, nehodnotíme osobnost člověka.
- Sebeurčení – respektujeme právo a potřebu svobodné volby a rozhodnutí.
- Diskrétnost – zachování důvěrných informací.

V letech sedmdesátých téhož století, publikovala Butrymová tři předpoklady na nichž je sociální práce postavena:

- Úcta a respekt ke klientovi.
- Přesvědčení o sociální povaze lidí.

- Víra ve schopnost růstu, změny a sebezdokonalení člověka.

Hodnotové základy v šesti zásadách shrnul v USA Gordon a to v téže době jako Butrymová.

- Společnost vidí zájem především v jednotlivci.
- Lidé jsou na sobě navzájem závislí.
- Lidé jsou za sebe navzájem odpovědní.
- Každý má obdobné potřeby, přesto je každý jedinečný.
- Základem demokracie je umožnění maximálního rozvinutí potenciálu u člověka.
- Společnost má povinnost eliminovat překážky této seberealizace.

A posledním rozdělením hodnotového žebříčku sociální práce, který si zde předložíme, jsou pravidla pro dobrou praxi, Clark. Pro něho je stěžejní jedinečnost, svoboda, hodnota každého člověka a spravedlnost ve společnosti. Z toho vyplývají jeho základní hodnoty:

- Úcta ke klientovi. Respektování klienta a práce bez předsudků.
- Důvěra, otevřenost a upřímnost v kontaktu s klientem. Dobrá informovanost o nabízených službách, důvěryhodnost při komunikaci apod.
- Vzdělání a dovednosti pracovníka. Pozice klienta je vždy slabší, klient nemá dostatek možností a schopností pomoci si sám.
- Ochota a pečlivost pracovníka. Vlastnosti pracovníka, předpoklady pro práci.
- Účinnost a užitečnost práce. Volba vhodného přístupu ke klientovi, tak aby si byl schopen pomoci co nejvíce on sám.
- Oprávněnost intervence. Vstup do klientova problému, jen s oprávněním.
- Spolupráce a odpovědnost. Spolupráce oborová i mezioborová.

- Váženost služby a autorita. Vypovídá o vysoké kvalitě služby, o bezúhonnosti a odbornosti pracovníků. Matoušek, (2008).

Výše zmíněné žebříčky nás vedou k zamyšlení nad realizací praxe. Mohou nám být nápomocny zejména při zakládání nové organizace a vytyčení základních hodnot. Evokují v nás otázky na, které by každá organizace měla být schopna odpovědět. Za jakým účelem je služba vykonávána? Jaké jsou všechny její skutečné cíle? Jakým způsobem? Kdo ji vykonává? Jaké principy má, apod.

Význam hodnot v sociální práci je jednoznačný. Klient potřebuje zázemí, jistotu a důstojné zacházení. Pravidla, která se v organizaci nastolují díky těmto psaným i nepsaným zásadám, dávají klientovi pocit bezpečí a řádu. Sociálním pracovníkům ukazují smysl jejich práce, organizacím napomáhají ke zvýšení kvality služeb a k navýšení prestiže ve společnosti.

2.6 Garance kvality sociálních služeb

Cílem sociálních služeb u nás i ve světě je zkvalitňovat poskytované služby. Poskytnout klientům humánní prostředí. Řekneme si tedy v této kapitole něco o nástrojích, které ukládají povinnost organizacím zajistit kvalitní sociální služby, přiblížíme si problematiku standardů kvality a procesu standardizace, vysvětlíme si význam akreditací či licencování. Tím ukončíme teoretickou část naší práce a přejdeme k části výzkumné.

2.6.1 Standardy kvality

Přestože se mnoha pracovníkům sociálních služeb mohlo zdát, že zavádění standardů je pouze šikanou z vůdčích stran, opak je pravdou. Hlavní podstatou uvádění profesních standardů do praxe byla nutnost zkvalitnit služby, zaštitit etické zásady, přirozená práva klientů a ochránit jak klienty, tak pracovníky v sociální sféře.

Ministerstvo práce a sociálních věcí, dále jen MPSV, ve spolupráci s poskytovateli a s jejich praktickými zkušenostmi, vytvořili v roce 2002 již zmiňované standardy. Vypracovali k nim také tolik prospěšného průvodce jak postupovat při zavádění standardů do praxe. V průvodci je specifikované, co v obecných standardech se může zdát nedostatečně srozumitelné, návod jak postupovat při zvyšování kvality služby, příklady častých chyb, anebo také návod jak poznat, že daná služba splňuje kritéria kvality. Čermáková, Johnová, (2002).

V roce 2002 byl na postu ministra práce a sociálních věcí PhDr. Vladimír Špidla, který k příležitosti uvedení standardů do praxe vytvořil dokument shrnující jejich obsah. S pomocí tohoto dokumentu si popíšeme, co v sobě standardy vlastně zahrnují.

Základem je rozdělení. Standardy máme rozčleněné do třech stěžejních skupin: procedurální, personální, provozní.

Procedurální standardy kvality sociálních služeb

Začneme u procedurálních standardů popisující proces poskytování služby. Pro klienta jsou tedy nejdůležitější. Zahrnují:

Cíle a způsoby poskytování služeb

Cílem služby je poskytnout lidem v nepříznivých životních podmínkách pomoc a nabídku kvalitní služby. Služby jsou povinné zachovávat a rozvíjet důstojnost těch, jež služby využívají.

- *Kritéria pro hodnocení kvality jsou:* zařízení má písemně definovány cíle, zásady, poslání, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytování služeb. Uživatelé zůstávají součástí společnosti. Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má každé zařízení vypracováno. Organizace vytváří takové prostředí, kde klienti mohou zůstat sami sebou, sami o sobě mohou rozhodovat. Zařízení má vypracovány vnitřní pravidla zahrnující ochranu klientů před předsudky, či negativními hodnoceními uživatelů.

Ochrana práv uživatelů sociálních služeb

Organizace respektuje nezadatelná lidská práva klientů, jejich nároky platných z návazných norem a občanského soužití.

- *Kritéria:* Zařízení má písemně stanoveny oblasti, ve kterých by mohlo dojít k porušení lidských práv. (Např. osobní svoboda, soukromí, právo na vzdělání atd.) Instituce stanoví mechanismy nápravy. Definiuje situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů. Posledním kritériem je, že rozhodnutí uživatele o řešení jeho nepříznivé situace je respektováno.

Jednání se zájemcem o službu

- Pracovník zjišťuje, před uzavřením dohody o poskytované službě, co žadatel od služby očekává, jaké jsou podmínky poskytování a společně formulují cíle, které bude služba naplňovat. Krutilová, Čámský, Sembdner, (2008).

- *Kritéria:* Informace jsou poskytovány s ohledem na schopnosti a dovednosti klienta vnímat a pojmout předkládané, tak aby uživatel byl schopen rozhodnout se, zda službu využije či nikoliv. Stanovení kritérií pro odmítnutí žadatele.

Dohoda o poskytování služby

Dohoda stanovuje veškeré důležité aspekty poskytované služby, včetně osobních cílů uživatele.

- *Kritéria:* Dohoda je stanovena ústně i písemně, dle potřeb uživatele a charakteru služby. Uzavírá ji pověřený zaměstnanec organizace a klient. V dohodě je zahrnuta zkušební doba, postup při nedodržení podmínek, nebo způsob a podmínky ukončení služby. Uživatel může službu ukončit kdykoliv, poskytovatel pouze za podmínek stanovených v dohodě.

Plánování a průběh poskytování služeb

Plánování je odvozeno především od schopností a možností uživatele.

- *Kritéria:* Cíle vycházejí především ze zdrojů klienta. Mohou být v průběhu přehodnocovány a měněny. Zařízení vypracovává vnitřní pravidla popisující postup plánování přizpůsobený charakteru poskytované služby a to s ohledem na její specifika. Za plánování a průběh odpovídají konkrétní pracovníci. V instituci je zřízen systém předávání informací o službách. Jsou stanovena kritéria posouzení o dosahování vytyčených cílů.

Osobní údaje

Poskytovatelé shromažďují důvěrné informace týkající se specifických potřeb uživatelů, je tedy nutné zajistit, aby zpracování proběhlo v rámci závazných, platných norem. Krutilová, Čámský, Sembdner, (2008).

Kritéria: Zařízení má jasně vymezeno, které informace potřebuje shromažďovat. Vnitřní pravidla specifikují proces s nakládáním dat pro pracovníky. Pokud je to nutné, organizace zajišťuje anonymní evidenci. Dokumenty jsou po určitou dobu archivovány.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Každý klient má právo vyjádřit se vůči poskytovaným službám, i pokud se jedná o stížnost, a to bez obavy z vlastní újmy.

- *Kritéria:* Uživatelé jsou seznámeni s možností stěžovat si. Zařízení má dáno postup jak v případě stížnosti postupovat a kdo je kompetentní věc řešit. Podmínky musí být bezpečné pro stěžovatele a jsou dostupné pro uživatele v písemné podobě. V případě potřeby má stěžovatel nárok na tlumočníka, nebo si zvolit nezávislého zástupce.

Návaznost na další zdroje

Zařízení podporuje klienty ve využívání dalších sociálních služeb, vlastních zdrojů i ve využívání z veřejných běžných služeb.

- *Kritéria:* Organizace nenahrazuje žádná jiná zařízení, jako jsou školy apod., ale naopak snaží se o maximální spolupráci a pomoc při zprostředkování služeb. Nemůže-li zařízení pokrýt odborností, rozsahem potřeby klientů, zprostředkovává pro ně kompetentní odborníky. Krutilová, Čámský, Sembdner, (2008).

Personální standardy kvality sociálních služeb

Personální standardy vymezují personální vztahy na pracovišti, podmínky výkonu práce. Ukládají povinnost neustále se vzdělávat.

Personální zajištění služeb

Kvalita služby je odrazem vzdělanosti, dovedností a počtem pracovníků.

- *Kritéria:* V rámci zařízení je stanoven počet pracovníků, jejich kvalifikace i morální a osobnostní předpoklady. Ve vnitřních pravidlech je stanoven postup při přijímání i zaškolování zaměstnanců. S klienty se zvláštními potřebami pracuje zaškolený a odborný personál. Zařízení odpovídá za přijímací řízení vyhovující obecně platným normám.

Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb

Organizace zajišťuje podmínky pro výkon práce.

- *Kritéria:* Definice organizační struktury. Vnitřní pravidla zahrnují postup při spolupráci osob, jež nejsou v pracovněprávním vztahu se zařízením. Podmínky na pracovišti odpovídají obecně platným normám.

Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Profesní rozvoj, zdokonalování dovedností a schopností potřebných k odbornému výkonu služby spadá do povinností zařízení, tak aby docházelo k naplnění osobních cílů uživatelů a pracovníci aby odpovídali veřejným závazkům organizace.

- *Kritéria:* Zaveden postup pro hodnocení, oceňování a dalšího vzdělávání pracovníků. Pracovníci mají možnost podílet se na rozvoji zkvalitňování sociálních služeb. Existuje systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky. Pracující v přímém kontaktu s klienty, si mohou nárokovat nezávislého odborného experta, který jim pomůže řešit problémy, se kterými se při práci setkávají. Krutilová, Čámský, Sembdner, (2008).

Provozní standardy kvality sociálních služeb

Provozní standardy se zaměřují na prostředí, v němž je služba vykonávána.

Místní a časová dostupnost služby

- *Kritéria:* Cíl a charakter služby určuje místo a čas jejího výkonu. Služba je v danou dobu a v daném místě pro uživatele dostupná.

Informovanost o službě

„Zařízení zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb.“ Špidla (2002, str. 13)

- *Kritéria:* Organizace připraví soubor o poskytujících službách, který je veřejně dostupný na místech odpovídající možnostem cílové skupiny.

V souboru je zahrnuto především IČO, jméno poskytovatele, statutárního pracovníka, odpovědné osoby, cíle a principy služby, označení cílové skupiny, podmínky poskytování služeb, kapacitu zařízení, cenu služby pro uživatele atd. Zařízení zveřejňuje výroční zprávu o svém výkonu.

Prostředí a podmínky pro poskytování služeb

Prostředí a podmínky odpovídají kapacitě zařízení, možnostem klientů a charakteru služeb.

- *Kritéria:* Prostředí a vybavení odpovídá možnostem organizace. Prostory, ve kterých je služba poskytována, jsou čisté bez biologických či chemických zápachů. Prostředí odpovídá obecně platným normám. V případě nutnosti, potřebná specifikace je uvedena ve vnitřním řádě, se kterým jsou srozuměni jak zaměstnavatelé, tak i uživatelé. Krutilová, Čámský, Sembdner, (2008).

Nouzové a havarijní situace

- *Kritéria:* Organizace má vymezené možné havarijní situace a navrženy nouzové postupy, se kterými jsou zaměstnanci i klienti seznámeni. Pokud k takové situaci dojde, je nutné vést patřičnou dokumentaci.

Zajištění kvality služeb

Vedoucí pracovníci dbají na zvyšování kvality poskytovaných služeb.

- *Kritéria:* Dochází ke kontrole ze strany organizace, zda jsou naplňovány předem stanovené cíle a závazky. Ve vnitřních pravidlech jsou zahrnuty pravidla pro zjišťování spokojenosti klientů. Do hodnocení kvality jsou zapojeni pracovníci všech pozic. Stížnosti jsou brány jako podnět pro možné zkvalitnění. Zařízení nezapomíná na životní prostředí a vytváří podmínky s ohledem právě na něj, tak aby byly splňovány obecně závazné normy. Krutilová, Čámský, Sembdner, (2008).

„Kvalitní služba je sama o sobě zdrojem neustálého zlepšování.“ Špidla, (2002, str. 15).

Ekonomika

Organizace disponuje finančním plánem na celý kalendářní rok, vytváří podmínky pro transparentní hospodaření odpovídající obecně závazným normám.

- *Kritéria:* V plánu jsou obsaženy zejména výdaje a příjmy na zajištění služeb. Dochází ke zveřejňování vypracované výroční zprávy. Jsou stanovena vnitřní pravidla o přijímání darů. Krutilová, Čámský, Sembdner, (2008).

2.6.2 Akreditace a licencování

Rozdíl mezi akreditací a licencováním v naší republice zatím uniká. Obdržet licenci znamená obdržet oprávnění k výkonu služby. Subjekt udělující licence, zpravidla státní moc, má pak možnost regulovat jaká služba a kým bude poskytována. Oproti tomu akreditace má charakter dobrovolnosti. O udělení akreditace poskytovatel může požádat, ale není to podmínkou. Matoušek a kol. (2007).

Licence uděluje orgán zřízený pod ministerstvem. Složen je z odborníků odlišných specializací, různých organizací a je ustanovena dozorčí rada. Žádosti mohou podávat jak jednotlivci, tak organizace. Udělení se opírá o poskytnutá data, vyplněná dle předem daného schématu a o přímé prověření činnosti žadatele.

Existují dva typy licencí. První jsou kvalifikační licence vázající se na kvalifikaci, „titul“. Znamená to, že sociální pracovník může vystupovat jako kvalifikovaný odborník. Druhé, licence k výkonu praxe, se vztahují k pracovním pozicím. Zajišťují veřejnosti garanci poskytovaných služeb, garantují kvalifikovaný personál a prověřené kompetence. Matoušek a kol., (2007).

2.6.3 Projekty podporující kvalitu sociálních služeb

Projekt značka kvality v sociálních službách

Projekt je realizován Asociací poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Jeho záměrem je vznik certifikovaného systému hodnotící kvalitu poskytovaných služeb domovů pro seniory. Tento projekt zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb u nás, zvyšuje propagaci zveřejňování pobytových zařízení na veřejnosti. Systém vychází ze Standardů kvality a stává se tak nástrojem jejich naplňování. Projekt povede k vytvoření „Národního registru nezávislých odborníků v sociálních službách“. ⁸

⁸<http://www.nrno.cz/znacka-kvality> [citace ze dne 5. 4. 2013]

Inovace systému kvality sociálních služeb-individuální projekt MPSV

Odbor sociálních služeb a sociální práce od listopadu 2011 realizuje tento projekt podporovaný Operačním programem lidské zdroje a zaměstnanost.

Posláním projektu je provést revizi kvality sociálních služeb a zefektivnit systém kontroly. Přesněji řečeno se jedná o šest základních aktivit:

- Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele.
- Aktualizace pravidel výkonu inspekci a metodických postupů inspektorů.
- Vstupní vzdělávací program pro inspektory – úředníky.
- Průběžné udržování jednotnosti systému inspekci a kompetenci inspektorů.
- Právní návrhy změny systému kvality a inspekci.
- Publicita projektu.⁹

Projektů věnovaným kvalitě služeb je více, zpravidla jsou však realizovány v rámci kraje, nikoliv pak celorepublikově. Projekty napomáhají rozvoji služeb, inspirují organizace k činnostem nebo vyvolávají soupeřivé chování mezi zařízeními, čímž je povzbuzují k větším výkonům.

Centrum pro kvalitu a standardy v sociálních službách

Můžeme se také setkat s Centrem pro kvalitu a standardy v sociálních službách (CEKAS), zřízeným pod Národním vzdělávacím fondem se sídlem v Praze. Centrum se podílí na zprostředkovávání zkušeností, vzdělávání a výcvik v oblasti hodnocení kvality služeb. V úzké spolupráci s MPSV se podílelo například na tvorbě metodik hodnocení kvality v sociálních službách. Nástrojem realizace cílů organizace jsou nejrůznější projekty. Centrum se tak stává zprostředkovatelem spolupráce mezi neziskovým sektorem, státním sektorem a samosprávou.¹⁰

⁹<http://www.mpsv.cz/cs/11748> [citace ze dne 5. 4. 2013]

¹⁰<http://www.cekas.cz> [citace ze dne 5. 4. 2013]

Poskytovatelům služeb nabízí možnosti rozvojového auditu kvality sociálních služeb, navazující rozvojové supervize zavádění standardů kvality, odborné konzultace k naplňování standardů kvality. Mezi akreditované nabízené vzdělávací programy můžeme zmínit pro nás významnou Ochranu práv osob, Standardy v kostce, nebo Řízení kvality v sociálních službách.¹⁰

Přínos daného centra pro sociální práci u nás je nezanedbatelný. Práce v jednotlivých zařízeních často znamená neschopnost nahlédnout na věci s odstupem a bez zaujatosti. Pokud zařízení aspiruje na vyšší kvalitu a využije pomoci, jež nabízí CEKAS, dosáhne nového pohledu na organizaci, zjistí jaké ověřené postupy fungují i v jiných zařízeních, a může tak navýšit kvalitu poskytované služby.

Někdy by se mohlo zdát, že obdobné kroky v poskytovaných službách jsou příliš malé na to, aby s nimi zařízení ztráceli čas. Faktem ale je, že postupné malé krůčky vedou k humánnějšímu poskytování služeb s důrazem na dodržování lidských práv a se snahou vyslyšet klientovi potřeby. Stále je co zlepšovat, stále hledáme jaká je nejlepší cesta k dosažení kýžených výsledků, a i když není možné dosahovat nejvyšších cílů v dohledné době, má smysl se zabývat drobnými kroky, jež zajistí plnohodnotné poskytování sociální pomoci.

⁹<http://www.mpsv.cz/cs/11748> [citace ze dne 5. 4. 2013]

¹⁰<http://www.cekas.cz> [citace ze dne 5. 4. 2013]

3. PRAKTICKÁ ČÁST

V rámci výzkumné části naší diplomové práce jsme provedli výzkum zaměřený na garanci etiky a lidských práv na webových stránkách domovů pro osoby se zdravotním postižením. V průběhu tohoto výzkumu nám vyvstala otázka k zamyšlení, a to zda i sociální pracovníci České republiky mají garantována svá práva a etické zázemí na internetu. Proto jsme se rozhodli doplnit náš výzkum ještě o tuto zajímavost.

3.1 Cíle výzkumu

V současné době je etika u nás stále málo diskutována napříč praxí a už vůbec ve vztahu zaměstnavatel, zaměstnanec, absolvent. Etice zde není přikládán dostatečný význam. Tato skutečnost nás vedla k rozhodnutí nahlédnout na výše uvedený fakt podrobněji a vytvořit následující výzkumné otázky:

Jsou na webových stránkách domovů pro osoby se zdravotním postižením garantovány etické zásady a lidská práva?

Pokud ano, do jaké míry?

Existuje na webových stránkách etické a právní zázemí pro sociální pracovníky v rámci ČR?

Jaké možnosti na internetu mají sociální pracovníci v případě, že právě řeší etické a právní problémy?

3.2 Výzkumný soubor

Zdrojem a také prvním výzkumným souborem jsou webové stránky domovů pro osoby se zdravotním postižením, registrované MPSV ve veřejně přístupném Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Druhým výzkumným souborem jsou vybrané stránky týkající se podpory sociální práce, zejména sociálních pracovníků. Zanalyzováno tak bylo 13 volně přístupných webových stránek.

3.3 Použité metody

Hlavní metodou, jež nám byla pomocníkem při výzkumu, je analýza dokumentů. Definici dokumentů v tomto případě zastávají volně přístupné webové stránky na internetu.

Miovský, (2006) popisuje analýzu dokumentů jako metodu pracující s již stávajícími zdroji, nevytvářející nové zdrojové materiály vhodné k analýze. Pojem analýzy dokumentu specifikuje jako analýzu, jež se vyznačuje širokou možností záběru. Dokumenty si výzkumník vybírá, dle svého uvážení s ohledem na cíl výzkumu. Vzhledem k faktu, že se výzkumník, na rozdíl od ostatních metod kvalitativních přístupů, nepodílí na tvorbě zdrojového materiálu, má nejmenší možnost ovlivnit jejich charakter. Ovlivnit se dá pouze to, s jakou pečlivostí provedeme analýzu, nebo zda vyhledá skutečně všechny dostupné materiály.

První výzkumná skupina

Výchozím zdrojem našich informací u první výzkumné skupiny je Registr poskytovatelů sociálních služeb, dostupný na webových stránkách MPSV. Specifikovali jsme si výběr zařízení na domovy pro osoby se zdravotním znevýhodněním, zobrazil se seznam organizací a náhodně jsme navštívili několik stránek. Na základě náhodného výběru a informací z teoretické části jsme vymezili základní body, u nichž jsme chtěli zjistit, zda jsou obsaženy na všech stránkách zařízení.

Zajímali jsme se o:

- Legislativní ukotvení – se zaměřením především na lidská práva.
- Etický kodex.
- Etický kodex sociálního pracovníka – individuální úprava dle zařízení.
- Informace pro uchazeče o poskytovaných službách.
- Poslání, cíle, zásady, principy.

- Standardy kvality – obsahující informace o etickém jednání a právech klientů.
- Publikace – o etice, přístupu ke klientům, o lidských právech apod.
- Webové odkazy – na stránky podporující lidská práva a problematiku etiky.
- Ochrana práv uživatelů ke stažení.
- Domovní řád - obsahující informace o etickém jednání a právech klientů.
- Samostatná kolonka práv uživatelů.

Dle registru jsme postupně navštěvovali jednotlivá zařízení a zkoumali, zda na webech nalezneme naše vytyčené body. Pokud v registru nebyl uveden odkaz na webovou stránku zařízení, využili jsme možnosti vyhledávače (www.google.cz) a vyhledávali jednotlivá zařízení samostatně.

Některá zařízení, jako například Domov důchodců a ústav sociální péče Krásná Lípa, byla v registru zaznamenána dvakrát, ale u nás pouze jednou, poněvadž se jedná o tytéž webové stránky jednoho domova. Jiná zařízení jsou naopak zaznamenána jednou a mají pod sebou několik typů domovů, proto v našem výpisu jsou vypsána některá centra vícekrát a konkretizována svým umístěním, či dovětkem názvu.

V listopadu 2012 jsme tak zanalyzovali 214 organizací, z nichž 6 nemělo stránky dostupné. Proto jsme se rozhodli tato zařízení znovu, 1. 3. 2013, přezkoumat a mimo jediné organizace, měla všechna zařízení své weby funkční a dostupné.

Po dokončení celého procesu, jsme zaznamenávaná data převedli do tabulek a sestavili k nim odpovídající legendu vysvětlující uvedená data. Bez legendy by tabulky nebylo možné zpracovat, protože se jedná o rozsáhlé informace. Z téhož důvodu jsou celková data uvedena v příloze č. 4 , legenda k datům v příloze č.3. Výsledky, ke kterým jsme došli, naleznete v nadcházejících kapitolách Analýza dokumentů a Shrnutí výsledků analýzy dokumentů.

Druhá výzkumná skupina

V průběhu analýzy, při zjišťování nedostatků na webových stránkách nás začala zajímat také otázka, jak jsou vlastně ošetřeni pracovníci. Osoby, jež mají zajišťovat a garantovat etiku a lidská práva. Jak s nimi je vlastně jednáno? Mají oni možnost dohledat a konzultovat etické otázky, dilemata, otázky práva? Začali jsme tedy opět za pomoci vyhledávače google.cz zkoumat.

Nejprve jsme vyhledávali webové stránky, které jsou zaměřeny na sociální práci a na sociální pracovníky. Nakonec jsme vymezili 13 stránek k analýze: Společnost sociálních pracovníků, Revue sociální práce a společenských otázek, časopis Sociální práce, Český institut pro supervizi, Profesní komora sociálních pracovníků, Rada pro rozvoj sociální práce, Asociace vzdělavatelů v sociální práci, Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, Národní registr nezávislých odborníků v sociálních službách, Časopis Sociální služby, informační a zpravodajský magazín Sociální služby, Česká rada sociálních služeb, Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Analýza proběhla obdobně jako u první zkoumané skupiny. Sestavili jsme seznam dat, které chceme ověřit, a analyzovali jsme stránky. V závěrečných výstupech jsme mimo jiné zmínili zajímavosti, které jednotlivé stránky obsahují.

U těchto zdrojů nás zajímalo, zda nalezneme:

- Etický kodex sociálních pracovníků ČR.
- Mezinárodní etický kodex.
- Profesní organizace - jaké existují, jakou mají funkci, jak se k nim dostat.
- Webové odkazy- související s možností etické či právní pomoci.
- Články a aktuální zprávy – celkově z oblasti sociální práce.
- Nabídky seminářů, kurzů a akreditací.
- Supervize – možnosti supervize, informace o ní, nabídky.
- Právní poradenství.

- Diskuze, možnost dotazu – možnost diskutovat nad etickými problémy aj.
- Publikace.

3.4 Analýza dokumentů

3.4.1 Analýza dokumentů první výzkumné skupiny

V této kapitole bychom rádi objasnili a popsali předem vytyčená data, o nichž jsme předpokládali, že budou na webových stránkách uváděny. Odkazujeme se zde, také na naši teoretickou část, která nám byla podkladem při sestavování seznamu.

Legislativní ukotvení: pod tímto pojmem jsme hledali možné zákony, právní normy, které by zařízení prezentovali na svých webových stránkách a které v sobě zaručují dodržování etiky a lidských práv. Nerozlišovali jsme, zda se jedná o dokumenty ryze české, nebo evropské či světové. Přesto jsme se setkali s tímto ukotvením pouze u deseti analyzovaných stránek. Jednalo se o zveřejnění například Antidiskriminačního zákona, zákona o sociálních službách apod. Význam legislativního ukotvení zmiňujeme podrobně v kapitole první.

Etický kodex: Jako stěžejní jsme považovali vyhledat, zda stránky poskytují k nahlédnutí, ke stažení Etický kodex, nebo alespoň jeho část, či stručný popis.

Zveřejnění jsme se dopátrali u padesáti stránek. Význam etického kodexu, našeho i mezinárodního, blíže popisujeme v teoretické části, závěr první kapitoly.

Etický kodex sociálního pracovníka: V podstatě se jedná o klasický etický kodex, který si organizace přizpůsobili a upravili vzhledem ke specifikům práce s danou cílovou skupinou. Touto úpravou prošlo, zároveň pak zveřejnilo na svém webu deset zařízení.

Informace pro uchazeče o poskytovaných službách: uvedlo padesát jedna zařízení. Význam informovanosti klientů blíže popisujeme v teoretické části v podkapitole Standardy kvality.

Většina zařízení měla uvedený ceník služeb na svých stránkách, ten jsme vzhledem k tématu do této skupiny nezahrnuli, přestože se taktéž jedná o informaci určenou pro uchazeče o službu. Nás spíše zajímalo, zda je přístupný popis jak bude probíhat proces přijímání klienta, což bylo velmi zřídka uvedeno.

Bylo možné najít, že s klienty bude zacházeno s úctou a respektem při ucházení se o místo v domově, že pracovník udělá vše proto, aby klienta seznámil s potřebnými záležitostmi, nebo že společně s personálem bude uchazeči umožněno sestavit individuální plán k dosažení potřebných cílů.

Poslání, cíle, zásady, principy: Poslání se stala bezpochyby nejčtenější data naší analýzy. Sto devět zveřejnění. Přesto nebyla nalezena ani u poloviny zařízení. Nutno podotknout, že jsme vybrali a kladně ohodnotili jen ta zařízení, která ve svých posláních zmiňovala rovnocenný přístup, práva uživatelů a dotýkala se etiky a lidských práv. Poslání, cíle, zásady či principy podobně jako předchozí data, jsou díky Standardům kvality povinnou položkou, kterou by organizace měly zveřejňovat, viz. teoretická část podkapitola č. 2.6.1

Standardy kvality: Zveřejnění jednoho i více standardů bylo patrné u dvaceti šesti organizací. Jednalo se pak o standardy upravující financování služby klientem, standard pro stížnosti a námitky, standard o hierarchickém uspořádání pracovníků, anebo u třech zařízení se jednalo o zveřejnění kompletního seznamu standardů s možností jednotlivého stažení si standardu do počítače.

Publikace: Během prvotního náhodného prozkoumání jsme narazili na webovou stránku, která svým návštěvníkům umožňovala vybrat si některé publikace, které se mimo jiné týkaly i etiky či práv klientů. Z tohoto důvodu jsme se rozhodli zařadit tento bod do našeho sledování, protože my jsme takovou možnost velmi vítali a velice nás to zaujalo. Z celkového seznamu organizací, mělo pak tento nápad pět zařízení. Publikace mohou pak sloužit jak klientům, tak pracovníkům organizace a podporovat tak jejich vzdělávání. Nutnost průběžného vzdělávání je například zmíněna v Etickém kodexu, kapitola první, v poslední kapitole teoretické části, Garance etiky a lidských práv.

Webové odkazy: Důležitým aspektem v sociální práci je dostupnost služby. Zajímalo nás, v kolika případech budou uvedeny odkazy na nezávislou organizaci, na kterou by se klienti mohli obrátit v případě potřeby. Zájem směřoval především na odkazy na MPSV, nebo na Veřejného ochránce práv. Stalo se tak v pěti případech.

Ochrana práv uživatelů ke stažení: Nutnost zveřejňovat a specifikovat ochranu práv uživatelů jsme také popsali v několika bodech naší teorie, zejména ve Standardech kvality, které ukládají povinnost sepsání takového dokumentu a jeho zveřejnění.

Na webových stránkách jsme se s tímto bodem setkali pouze třikrát z celkového počtu 214 zkoumaných dokumentů.

Domovní řád: Domovní řád, vnitřní řád organizace jsme započítali do našeho výzkumu, tehdy, pokud zařízení zveřejnila alespoň část ze svého řádu a jeho obsah se dotýkal našeho tématu. Byl-li pouze zveřejněn denní harmonogram či obdobné výňatky nikterak se dotýkající etiky a lidských práv, nezapočítali jsme je. V našem pojetí bylo zveřejněno 21 řádů.

Samostatná kolonka práv uživatelů: Obdobně jako u publikací, jsme se během prvotního průzkumu stránek setkali s něčím, co nás zaujalo a rozhodli jsme se to zahrnout do našeho zkoumání. Zaměřili jsme pozornost na to, zda na stránkách existuje samostatná kolonka práv uživatelů. Realizována byla na 10 stránkách.

3.4.2 Analýza dokumentů druhé výzkumné skupiny

Etický kodex sociálních pracovníků ČR: Pokud žádáme po jednotlivých zařízeních, aby měly dostupné Etické kodexy, měly by být také volně dostupné na stránkách určené pro ně samotné. Z 13 zkoumaných jsme našli Kodex sociálních pracovníků na jediné stránce.

Mezinárodní etický kodex: S mezinárodním etickým kodexem to bylo stejné, ze 13 byl uveden na jedné webové stránce, na tytéž co předchozí kodex.

Profesní organizace: Profesní organizace, ať už v podobě jmenného seznamu, samostatné kolonky, nebo formou doporučujících organizací byly zmíněny ve třech zkoumaných zdrojích.

Webové odkazy: Odkazy související se sociální prací, s pomocí pracovníkům či klientům, byly uvedeny na 9 ze 13 stránek. Jednalo se o doporučení speciálních organizací, spolupracujících organizací, nebo výše odpovědných institucí.

Články a aktuální zprávy: Pro stále vyvíjející se systém je nutný přísun aktuálních informací. Proudění aktuálních informací jsou zveřejňovány na devíti zkoumaných stránkách.

Nabídky seminářů, kurzů a akreditací: V rámci našeho zkoumání jsme se s nabídky dalšího vzdělávání setkali u 8 webů. Semináře se týkali vzdělávání jednotlivých pracovníků, byly určeny pro zařízení (například zavádění Standardů kvality), nebo se jednalo o nabídky supervizních sezení apod.

Supervize: Bližšími informacemi k supervizím se zabývaly dvě stránky. S tím, že jedna ze zkoumaných je zaměřena přímo na supervizi.

Právní poradenství: Přímo právní poradenství, odkaz na to kam se obrátit, nebo informace o možnostech tohoto poradenství jsme našli na pouhých třech stránkách.

Diskuze, možnost dotazu: Možnost diskuze, dotazování se nás velice zajímala a zjištění bylo následující: 3/13. Na stránce www.socialnirevue.cz jsme zjistili, že je možnost volné diskuze pod články, jež jsou zveřejňovány. To jsme shledali za velmi pozitivní. Na stránkách MPSV je možnost anonymního dotazování, což je nezbytné vzhledem k tomu, že se jedná právě o takovouto instituci. Volná diskuze, nebo možnost pro řešení etických problémů není. Podobně je tomu tak u webových stránek Profesní komory sociálních pracovníků.

Publikace: Online pomoc v podobě publikací byla zjištěna u sedmi zkoumaných dokumentů.

3.5 Shrnutí výsledků analýzy dokumentů

Nyní si zde shrneme dosažené výsledky naší výzkumné práce.

Shrnutí výsledků první výzkumné skupiny

51 webových odkazů, nemělo uvedeno nic, co by bylo předmětem našeho zkoumání. V listopadu 2012 webový odkaz mělo nefunkční, nebo nemělo vůbec, 6 zařízení. Po přezkoumání v březnu nadcházejícího roku stále nemělo dostupnou webovou prezentaci jedno zařízení.

Nejvíce jsme našli garanci etiky a lidských práv v posláních, cílech, zásadách a principech organizace. Bylo tomu tak u více než poloviny zařízení. Informace o poskytovaných službách a etický kodex byl zmíněn zhruba ve třetině organizací.

Následují je Standardy kvality a Domovní řád, které jsme našli na více jak 20 stránkách. Ostatní, Etický kodex sociálních pracovníků-upraven organizací, publikace, webové odkazy, ochrana práv uživatelů ke stažení, samostatná kolonka ochrany práv uživatelů a legislativní ukotvení, byli zmíněni jen minimálně.

Shrnutí výsledků druhé výzkumné skupiny

Z celkového počtu třinácti zkoumaných dokumentů jsme zaznamenali nejčtenější výskyt v podobě aktuálních článků a webových odkazů. Jednalo se vždy o devět kladně zhodnocených dat. S osmi kladně zhodnocenými následovala nabídka seminářů, kurzů a akreditací. Vzhledem k počtu analyzovaných zdrojů se jedná o pozitivní zprávu. Podobně je tomu tak v případě publikací, ty byly zaznamenány u sedmi stránek.

Třikrát se objevoval seznam profesních organizací, právní poradenství a možnost diskuze či dotazování.

Zanedbatelná četnost byla bohužel v případech supervize a obou etických kodexů.

3.5.1 Shrnutí výsledků výzkumu v číslech

Shrnutí výsledků výzkumu v číslech, skupina první

Shrnutí uvádíme záměrně s legendou, viz příloha č.3, aby čtenář mohl nahlédnout a orientovat se v tabulkách s celkovými výsledky, viz příloha č.4. Z výsledků je patrné, že celkem se v průzkumu vyskytlo:

- A Nic z uvedeného: 51
- B Není web: 1
- C Legislativní ukotvení: 10
- D Etický kodex: 50
- E Etický kodex sociálního pracovníka: 9
- F Informace pro uchazeče o poskytovaných službách: 51
- G Poslání, cíle, zásady, principy: 109
- H Standardy kvality: 26
- I Publikace: 5
- J Webové odkazy: 5
- K Ochrana práv uživatelů ke stažení: 3
- L Domovní řád: 21
- M Samostatná kolonka práv uživatelů: 10

Pro lepší porovnání uvádíme také seznam řazený dle četnosti výzkumných dat. V lomítku je zobrazen celkový počet zkoumaných dokumentů:

G	Poslání, cíle, zásady, principy:	109/214
F	Informace pro uchazeče o poskytovaných službách:	51/214
A	Nic z uvedeného:	51/214
D	Etický kodex:	50/214
H	Standardy kvality:	26/214
L	Domovní řád:	21/214
M	Samostatná kolonka práv uživatelů:	10/214
C	Legislativní ukotvení:	10/214
E	Etický kodex sociálního pracovníka:	9/214
I	Publikace:	5/214
J	Webové odkazy:	5/214
K	Ochrana práv uživatelů ke stažení:	3/214
B	Není web:	1/214

Shrnutí výsledků výzkumu v číslech, skupina druhá

Legenda zobrazena v příloze č. 5, výsledky druhé výzkumné skupiny v příloze č. 6.

- A Etický kodex sociálních pracovníků: 1
- B Mezinárodní etický kodex: 1
- C Profesní organizace: 3
- D Webové odkazy: 9
- E Články a aktuální zprávy: 9
- F Nabídky seminářů, kurzů, akreditací: 8
- G Supervize: 2
- H Právní poradenství: 3
- I Diskuze, možnost dotazování: 3
- J Publikace: 7

Taktéž uvádíme seznam řazený dle četnosti výzkumných dat. V lomítku je zobrazen celkový počet zkoumaných dokumentů:

- D Webové odkazy: 9/13
- E Články a aktuální zprávy: 9/13
- F Nabídky seminářů, kurzů, akreditací: 8/13
- J Publikace: 7/13
- C Profesní organizace: 3/13
- H Právní poradenství: 3/13
- I Diskuze, možnost dotazování: 3/13
- G Supervize: 2/13
- A Etický kodex sociálních pracovníků: 1/13
- B Mezinárodní etický kodex: 1/13

3.6 Rizika vyplývající z výsledků analýzy dokumentů

Rizika vyplývající z výsledků první výzkumné skupiny

Transformace sociální péče

Jednou ze základních priorit rozvoje sociálních služeb je nutná transformace sociálních služeb, která má za úkol humanizaci pobytových zařízení. Zařízení mají za cíl přiblížit se co nejvíce přirozenému prostředí a nabízet klientovi možná co nejpříjemnější služby. Klient by si měl jejich službu vybrat. Pokud ovšem na jednom z nejdostupnějších médií dnešní doby, tedy internetu, nemají garantována práva a etické hodnoty, nepodávají tak svému okolí impuls o humanosti jejich zařízení. Zvyšování informovanosti je základním bodem pro kvalitu služby.

Zpráva pro uchazeče, rodiny, i veřejnost

Pro uchazeče a jejich rodiny může být takováto garance jistým „ujištěním“, že s jejich blízkými bude zacházeno lidsky. Pro klienty to může být signál naděje, že budou mít kvalitní život s možností uspokojení, leckdy základních potřeb, což je pro osoby se zdravotním postižením velmi důležité. Zaznamenání zásad ve svých cílech a principech poukazuje, že zařízení reaguje na potřeby svých klientů.

Širokou veřejnost, správně podané informace, mohou odradit od předsudků, že zařízení těchto typů se nezabývají pouze krmením aj. činnostmi, jak si lidé často myslí, ale že tato profese nese vyšší cíle a principy.

Zprávu, svou prezentací, také dávají svému zřizovateli a odborné veřejnosti. Mohou si snížit šanci na získání sponzora.

Důsledky a působení na organizaci

Z hlediska zaměstnanců a spolupracovníků se setkáváme s rizikem neztotožnění se s hlavními zásadami pracovní činnosti a se zásadami organizace. Pokud není poslání natolik důležité, aby bylo prezentováno, není tak důležité, aby pracovníci jej měli vštípený a stále na paměti. Co se týká uchazečů o zaměstnání, je riziko nevolby zařízení a to zejména u pracovníků vzdělaných v oboru a žádoucích profesní rozvoj.

Pokud si přeci jen zvolí práci v zařízení, organizace svou prezentací nedává najevo zájem o klienty a tento pocit může uchazeč nabýt a začít pracovat v tomto duchu. Za každých podmínek je velice důležité, aby pracovníci byli ztotožnění s hodnotami dané organizace a vystupovali v jejich mezích vůči klientovi, vůči pracovišti i navenek vůči společnosti. A v případě, že organizace má nějakou možnost pro eliminaci rizika neztotožnění se s cíli, měla by tak učinit.

Poslední čím bychom se zde krátce zabývali, je vizitka organizace. Vystává otázka, co jiného bychom měli prezentovat, když ne základní cíle? O co jiného bychom měli usilovat než o kvalitní služby, které garantují lidská práva a morální zacházení? Žádný z domovů by neměl podstupovat riziko, že nebude v dnešní době na internetu působit jako organizace dostupná, otevřená a komplexní. Právě průhlednost je jedna z celoevropských zásad. V ideálním případě by organizace měly působit multidisciplinárně a dát najevo také spolupráci s jinými odvětvími, informovat například právě o lidských právech a zkvalitnit tak poskytované sociální služby.

Vezmeme-li v potaz vliv Evropské unie v organizacích, negarancí etiky a práv se organizace vystavuje riziku nařčení z nedodržování požadovaných norem EU a může tím riskovat odejmutí části finanční podpory čerpané z evropských dotací.

Rizika vyplývající z výsledků druhé výzkumné skupiny

Nejhůře z vyhledávaných dat dopadl Etický a Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků. Pokud existují stránky, jejichž hlavní smysl je sloužit sociálním pracovníkům a není na nich uvedený ani jeden ze zmiňovaných kodexů, není něco v pořádku. Etický kodex je platformou pro sociálního pracovníka, jeho zveřejnění by mělo být samozřejmostí. Pokud žádáme po sociálních pracovnících, aby jednali morálně, v rámci určitých zásad, musíme jim předkládat, o jaké zásady se jedná.

Další zásadní pochybení vidíme v případě právního poradenství a diskuzí. Sociální pracovníci nacházející se v situaci vyžadující konzultaci nezávislé osoby mají v online podobě pramálo šancí diskutovat své kroky. Má-li pracovník činit důležitá rozhodnutí, musí mít možnost prodiskutovat je s nezávislými jedinci.

Pracovníci se často nemohou obrátit na svou organizaci, protože se jedná právě o její působení, pracovníci nemají dostatek času vyhledat potřebnou pomoc a domluvit si například schůzku se supervizorem. Ohrožena je jejich psychická odolnost vůči zvládnání stresu, dojde k narušení jistoty a pocitu bezpečí, jsou blíže vystavováni syndromu vyhoření, mění se jejich motivace k práci, smysl práce se vzdaluje, hodnotový žebříček bývá přehodnocován apod.

3.7 Doporučení vyplývající z výzkumu

Vezmeme-li v potaz výše uvedené skutečnosti, napadá nás jedno významné řešení. ***Realizace Online poradenství pro sociální pracovníky.*** Neustálý pokrok v oblasti médií se může stát také důležitým mezníkem i pro výkon sociální práce. Není třeba se stavět informačním technologiím zády, naopak je třeba je využít pro co nejsnazší práci.

Realizace online poradenství by představovala založení legitimní Právnícké osoby, například Obecně prospěšné společnosti.

Její hlavní cíle by byly následující:

- Zkvalitnění sociálních služeb v ČR.
- Vytvoření online zázemí pro sociální pracovníky.
- Zprostředkování online prostoru pro diskuzi o etických a právních problémech v sociální práci.
- Okamžitá pomoc v řešení etických a lidsko-právních otázkách pro sociální pracovníky.
- Etické poradenství.
- Poradenství v oblasti nezadatelných lidských práv.
- Zprostředkování specifické pomoci pro sociální pracovníky.

- Poskytnutí zázemí pro sociální pracovníky.
- Vytvoření prostoru seskupující pracovníky, podpora spolupráce.
- Zveřejňování článků a zpráv zabývajících se etickými i lidsko-právními otázkami.
- Zveřejnění významných dokumentů.

Cíle vedlejší:

- Zveřejnění spolupracujících profesních organizací.
- Zveřejňování postupů v dané oblasti realizované ve světě.
- Zprostředkovávání kontaktů.
- Inovace metod v sociálních službách.
- Vymezení nedostatků, tvorba doporučení pro webové stránky poskytovatelů všech sociálních služeb.

Organizační struktura:

- Výkonný ředitel.
- Sociální pracovník, odborník na etiku v sociální práci.
- Sociální pracovník, supervizor.
- Odborník právního poradenství se zaměřením na občanské právo.
- Informačně technologický pracovník.
- Dobrovolný pracovník (prověření pracovníci, akreditovaní supervizoři).

Náplň práce pracovníků:

Výkonný ředitel: Hlavní náplní práce výkonného ředitele by byly zejména otázky financování společnosti, koordinace pracovní činnosti pracovníků, vymýšlení strategie fungování instituce, přijímání pracovníků, vyhodnocování činnosti.

Sociální pracovník, odborník na etické otázky: Pracovník by vedl odborné diskuze na stránkách, zprostředkoval by online poradenství v oblasti etiky, vyhledával by dokumenty a články o fungování etiky u nás i ve světě, podával by podněty pro rozvoj činnosti stránek s ohledem na jeho zaměření, sepisoval by zprávy o svém působení, zprostředkoval by vzdělávací činnost v oboru a vzájemné kontakty mezi institucemi - podporoval by spolupráci mezi jednotlivými zařízeními, vyhledával by nedostatky na webových stránkách a formuloval doporučení pro jednotlivá zařízení.

Sociální pracovník, supervizor: Náplň činnosti by byla obdobná jako u předchozího pracovníka. Liší se ve stupni náročnosti práce s pracovníky. Pokud by se jednalo řekněme o těžší případ, kdy rozhodnutí pracovníka není v žádném případě správné, přesto je nutné ho učinit, je lepší když se pracovník dostane do kontaktu se supervizorem, který je kompetentnější k ošetření pracovníka.

Odborník právního poradenství se zaměřením na občanské právo: tento pracovník by měl stejnou náplň práce jako sociální pracovník, odborník na etické otázky s jedinou změnou. Jeho zaměření by se týkalo především na dodržování základních lidských práv.

Informačně technologický pracovník: IT pracovník by měl za úkol vytvořit a spravovat co nejefektivněji stránky, zabezpečit technickou komunikaci na pracovišti, vytvořit fungující komunikační kanál mezi klienty, pracovníky a pracovníky organizace. Spravoval by počítače a technickou podporu na pracovišti, reagoval by na aktuální nové proudy v oblasti informační techniky, tvořil by propagační materiály, přicházel s podněty na zlepšení fungování společnosti.

Dobrovolní pracovníci: V případě zájmu by se mohla vytvořit forma dobrovolného pracovníka, který ovšem musí být předem prověřen, že je kompetentní k výkonu činnosti v organizaci.

Může tak podávat online odborné rady a pomoc pracovníkům, jež to potřebují. Ocenitelný přínos do fungování organizace přinese svým nezaujatým pohledem zvenčí, čímž se dokáže podílet na zlepšování kvality nabízené služby.

Pracovní činnost společnosti

Hlavní náplň: Pracovní činnost se v podstatě odvíjí od cílů instituce a od náplní činnosti jednotlivých pracovníků. Jen pro pořádek můžeme shrnout: základem celé organizace by bylo zprostředkování takového online prostoru, kde by pracovníci měli možnost diskutovat mezi sebou, mohli by se obrátit na odborníka, našli by potřebné dokumenty a informace.

Vedlejší náplň: Zprostředkovávání kontaktů, návrhy setkávání v podobě seminářů či briefingu na výměnu zkušeností nejen v rámci ČR, tvorba audio vstupů se vzdělávacím charakterem organizace, seskupování pracovníků za účelem tvorby podpůrných skupin v oblasti sociální práce, propagace sociální práce a zvyšování povědomí pro širokou veřejnost.

Návrh online prostoru

Přístup by byl volný všem. Existovala by možnost registrovaného uživatele s možností vyplnit svůj životopis a vytvořit si svou pracovní profilovou stránku. Registrace by byla dobrovolná. Existovala by možnost bannerů a prostoru pro reklamu, výdělek z nich by šel na financování společnosti. V online prostoru by nemělo chybět:

- Diskuze volná: možnost založení nového tématu ve fóru a diskuze, která může vzniknout bez nutnosti schválení pracovníků instituce. Právo zasahovat nebo zrušit danou diskuzi by ovšem měli a to z důvodu, aby eliminovali vulgární příspěvky, příspěvky evidentně mimo téma apod.
- Diskuze odborná: Založení diskuze by spadalo do kompetence pracovníků instituce a dobrovolných odborníků. Na nich by bylo diskuzi shrnout a uzavřít. Jednalo by se tedy o řízenou diskuzi.

- Rozdělení odborné diskuze by se dalo rozlišit na *diskuzi volně přístupnou* všem sociálním pracovníkům a *diskuzi soukromou*, přístupnou pro vědecké pracovníky. Ti by měli svou kolonku diskuzí, která by byla přístupná přes heslo.
- V diskuzi by byla možnost výběru, zda jedinec chce diskutovat o etice či o nezadatelných lidských právech, jaké oblasti sociální práce se téma týká (práce s dětmi, práce se seniory, apod.) a zda chce diskuzi založit v rámci pracovníků v přímé péči, v rámci sociálních pracovníků, v úrovni řídicího managementu, nebo bez rozdílu na typ pracovníka. Na výběr by také bylo, zda jedinec chce zveřejnit diskuzi, nebo vytvoří uzavřenou skupinu, do níž pozve registrované uživatele.
- Právní poradenství v oblasti nezadatelných lidských práv v kontextu sociálních služeb. Anonymní.
- Poradenství v případě řešení akutních etických problémů. Anonymní.
- Odborné dokumenty a publikace na téma: Lidská práva v sociálních službách.
- Odborné dokumenty a publikace na téma: Etika v sociální práci. U odborných dokumentů jednoho i druhého tématu by mohla být kolonka zveřejňování studentských závěrečných prací. Sem by bylo možné se souhlasem autora zveřejňovat práce na námi zkoumané téma. Do povědomí by se mohli dostávat zajímavé, nové pohledy na věc a pro studenty by to znamenalo, že práce má své další uplatnění.
- Nabídka seminářů, kurzů, supervizí apod.
- Výměna zkušeností: Kolonka pro výměnu zkušeností by obsahovala:
 - Získané poznatky z výměny zkušeností: Do této podkolonky by pracovníci mohli psát, co jim dala, nebo vzala výměna zkušeností. V rámci lepší orientace by bylo namístě využít rozdělení- výměna v rámci ČR nebo se zahraničím, výměna v jaké oblasti, mezi institucemi nebo jednotlivými pracovníky.

- Hledáme na výměnu: Po vzoru středoškolské výměny zkušeností mezi studenty by mohla fungovat i výměna mezi sociálními pracovníky. Poznatky z nových organizací mohou přivést kvalitu služby na novou úroveň a pracovníkům může být dopřána změna v zaběhlé práci.

Zde by zařízení mohla vzájemně vyhledávat a kontaktovat jiná pracoviště za účelem získání nových zkušeností.

- Semináře na téma: Zde by mohlo existovat několik předem daných návrhů, možnost podat vlastní návrh na jaké téma by bylo vhodné uspořádat seminář a to vše s možností hlasovat o realizaci žádoucího semináře. Sociální pracovníci by tak dali najevo, o jaký typ mají zájem, co je nutné prodiskutovat osobně a na naší instituci by bylo vyhodnotit data a zrealizovat možné semináře a setkání.

- Svépomocné skupiny sociálních pracovníků: Za zkoušku by jistě stálo zrealizovat možnost domluvy svépomocných skupin. Zde by pracovníci měli možnost domluvit si fungování svépomocných skupin, které by fungovaly pravidelně buď online formou, nebo by byla možnost domluvit si skupinu v rámci kraje. Složka by obsahovala:

- Informace o svépomocných skupinách.
- Několik odborných článků na dané téma.
- Informace jak založit svépomocnou skupinu.
- Proč je dobré založit svépomocnou skupinu (v rámci pracoviště i mimo něj).
- Online založení svépomocné skupiny.
- Seznam založených svépomocných skupin sociálních pracovníků.
- Diskuze zaměřené na svépomocné skupiny pracovníků.

- Články a novinky: téma stále stejné, etika a lidská práva.
- Videa: Velmi významným krokem by byly krátké videoklipy natáčené z oboru sociální práce. Videa by měla různý obsah. Důležitým aspektem by bylo zvýraznění práv klientů a etických zásad v sociální práci.

Měly by různý charakter, byly by čistě vzdělávací, humorné, odstrašující, podporující, instruktážní apod. Videa by byla opět na několika úrovních:

- *Videa vytvořená pracovníky naší založené organizace.*
- *Videa vytvořená organizacemi a pracovníky v rámci celé ČR.*
- *Videa ze zahraničí.*
- *Krátké upoutávky na dokumenty a televizní pořady.*
- Kvalita sociálních služeb, návrhy a náměty: Zde by byl prostor pro možné návrhy a plánování inovativních kroků v sociálních službách. Často jednoduché a nenáročné kroky bývají skryty jen v některých zařízeních, protože pracovníci s nimi neumějí dostatečně vystoupit. Tato sekce by znamenala možnost podělit se o zajímavá řešení nejrůznějších činností.

Možnosti vstupů našich pracovníků do jednotlivých sekcí webových stránek by musely být ošetřeny vnitřním řádem organizace. Jednotlivé pravomoce by byly jasně vytyčeny, fungování organizace a veškerá pravidla by byla předem definována a volně přístupna v online podobě. Práce pracovníků by také znamenala spravovat stránky tak, aby byly co nejpřehlednější, aby byly stále inovativní a byly tak atraktivní a pracovníci se na nich cítili dobře. Musely by být sestaveny uživatelsky co nejjednodušší, aby se v nich dalo dobře orientovat a zároveň bylo stále co objevovat.

Rozšiřující se potenciál

V budoucnu předpokládáme, že by se stránky rozšířily na pomoc do více oblastí nejen z hlediska etiky a lidských práv. Mohly by být vytvořeny podstránky, nebo by se vytvořily nové kolonky, které by se zaměřovaly na výklad: jednotlivých vyhlášek v sociální práci, na syndrom vyhoření, na supervizi, na motivaci pracovníků, na specifika práce v jednotlivých oblastech sociální práce, vzdělání a sociální práce, sociální práce a sport apod. V úvahu je také zřízení horké linky po Massachutteském vzoru. Možností je opravdu mnoho. Jde hlavně o to, aby se vytvořily kvalitní stránky pro sociální pracovníky.

Financování

Co se týká financování stránek, existuje několik možností. Předpokládáme, že k financování by se dospělo kombinací všech níže zmíněných možností.

- Reklama, bannery atd.
- Získání dotační pomoci z možných evropských fondů
- Zřizovatel: Stát – MPSV.
- Forma spolufinancování (krajů, poskytovatelů apod.)
- Sponzorství, fundraising.
- Zavedení vlastní placené činnosti.

Financování v sociálních službách je vždy náročným tématem, které nikdy nedospěje ideální situace. V případě ideální situace by fungování celé organizace hradil stát a garantoval tak zvýšení kvality služeb v ČR. Bohužel ekonomika v současné době prochází recesí, státní rozpočet se potýká s nemalými dluhy, není tedy pravděpodobné, že by došlo k realizaci optimistické varianty. Bylo by tedy nasnadě najít kombinaci uvedených možností financování. Někdo by mohl podotknout, že stačí založit stránky a ony se budou vyvíjet samo svými diskuzemi a příspěvky zvenčí, není třeba zakládat rovnou celou organizaci, která bude finančně náročnější. To by ovšem ztrácelo na významu, stránky by nebyly kvalitní pomocí, nejednalo by se o odborné stránky, postupně by se na ně zapomnělo a byla by to zbytečně vynaložená námaha a neefektivní investice. Nebyl by nikdo, kdo by tvořil doporučení pro webové stránky poskytovatelů sociálních služeb. Nehledě že by se bez korekce a řízení stránky mohly stát nepřehledné a uživatelsky by nebyly již přijatelné. Takové řešení by bylo bezpředmětné, kvalita by nebyla zaručena.

Je správné, že v současné situaci jsou vkládány finanční prostředky do jednotlivých služeb, aby docházelo k jejich zkvalitnění, ale na péči o pracovníky už nezbývá tolik prostředků? Nebylo by tedy na místě nejprve zajistit kvalitní pracovníky, poskytnout jim zázemí tak aby oni pak vykonávali lepší a kvalitnější práci?

Klady a zápory naší společnosti, potažmo online prostoru

Klady, přínosy.	Náročné na realizaci
<p>Zvýšení kvality sociálních služeb. Péče pro sociální pracovníky-prevence vyhoření, zvýšení jejich motivace k práci. Sdílení, pocit, že v problému lidé nejsou sami.</p> <p>Úspora času pro všechny zúčastněné strany. Dostupnost nabízené služby. Nově vytvořená pracovní místa.</p> <p>Senioři odborníci mohou i v penzi zůstat v kontaktu se sociální prací a předávat tak cenně nabitě zkušenosti a vědomosti. Možnost práce pro ženy na mateřské. Moderní provedení služby-reakce na pokrok médií. Finančně dostupnější než jiná poradenství. Zaplnění žádoucího místa v sociální práci. Podpora práce studentů. Osvěta daného tématu. Přibližování sociální práce veřejnosti.</p>	<p>Financování organizace.</p> <p>Vyhledávání skutečných odborníků kompetentních k výkonu činnosti v organizaci</p> <p>Zájem o stránky. Přidávání příspěvků ze strany sociálních pracovníků-byl by skutečně zájem?</p>

4. DISKUZE

Ve druhé kapitole teoretické části je pojednáváno o nezbytné znalosti mezinárodních i národních dokumentů, o jejich zveřejňování, ztotožnění se s jejich normami apod. Výzkum ovšem poukázal na nedostatky ve zveřejňování dokumentů na webových prezentacích jednotlivých zařízení. Poukázal tak na absenci základních norem vycházejících z výše jmenovaných dokumentů. Prokázal neexistenci odkazů na důležité organizace či jejich písemné listiny včetně základních legislativních ukotvení. Zásadním a největším nedostatkem bylo zjištění nezveřejňování etického kodexu sociálních pracovníků. Průcha a kol., (2001) poukazují na nutnost respektovat základní hodnoty organizace, jsme-li její součástí. Soubor těchto hodnot bývá často zaznamenáván právě v etických kodexech organizace.

Význam lidských práv, lidská práva v sociálních službách, opatření omezující práva uživatelů, význam práv pro lidi se zdravotním postižením jsou rozebírána v kapitole třetí. Dočteme se zde jak důležité je chránit práva klientů, jak je nezbytné, aby uživatelé a jejich blízcí byli informováni o svých právech. Ovšem výzkumem byla prokázána spíše nedostatečná prezentace práv klientů na webových stránkách. Samostatná kolonka věnující se právům byla nalezena zřídka. Obdobně je tomu tak s ochranou práv klientů poskytnutou ke stažení. Výsledky jsou alarmující. Práva klientů nejsou tímto způsobem vůbec garantována. Kde bychom mohli vidět pozitivum, jsou cíle a poslání organizace, které se snaží zahrnout i práva klientů a garanci důstojného života. Nezbytný respekt k právům můžeme vidět i u Tomeše, (2010), který zmiňuje tento fenomén jako nezbytné kritérium kvality demokratického státu, kdy dochází nejen k vymáhání práva ze strany státu, ale je také sledována úroveň institucionální garance.

Nutnost zrealizovat určitý soubor pravidel, který by pomohl chránit pracovníky i klienty, takový soubor který by napomohl určení úrovně poskytované služby, vedla k vytvoření Standardů kvality v sociálních službách. Standardy organizacím nařizují uchopení práv klientů, doporučují postupy jak informovat klienty a jejich blízké, nařizují pracovníkům jednat v rámci etického kodexu, stanovují hodnotící kritéria. V procesu hodnocení kvality, také podle Čermákové a Johnové, (2002) jsou Standardy kvality velice významným mezníkem.

V rámci našeho výzkumu nezbytné standardy specifikující práva a etické jednání byly zveřejňovány spíše výjimečně. Významné informace týkající se našeho tématu v domovních řádech byly zaznamenány zrovna tak minimálně.

Nezveřejnění těchto informací na webových stránkách nelze pokládat za závažné pochybení. Podstata a účel standardů kvality širší veřejnosti není většinou známa. Ovšem nezveřejnění etického kodexu, zásadních hodnot organizace a specifikace práv klientů je problém zcela význačnější.

5. ZÁVĚR

Etika a lidská práva na webových stránkách domovů pro osoby se zdravotním postižením, nejsou deklarovány. Míra nedostatečnosti dokonce přesáhla původní výzkumný předpoklad. V okamžiku kdy jsme dospěli k výsledkům šetření, rozhodli jsme se praktickou část práce rozšířit o doplňující výzkum. Pokud žádáme jednotlivá zařízení o ukotvení etických zásad a garanci nezadatelných lidských práv uživatelů, pracovníci by měli mít zázemí, které by jim umožňovalo zajišťovat maximální, profesionální péči. Zajímalo nás, jaké možnosti mají sociální pracovníci ve světě internetu. Zvláště pak nachází-li se v situaci vyžadující diskuzi určitého etického nebo lidsko-právního problému. Došli jsme k závěru, že pro sociální pracovníky ČR neexistuje na webových stránkách komplexní etické a právní zázemí. Deklarace dokumentů je minimální. Možnost vést kvalitní online diskuzi, obrátit se na kvalifikovaného pracovníka s žádostí o pomoc je takřka nulová.

Oblast sociální práce podstupuje postupný rozvoj a dochází ke zkvalitňování služeb. Zkvalitnění prezentací zařízení a větší možnosti na internetu by jistě tento postupný rozvoj urychlilo. Dospělo by se také k získání větší důvěry ze strany široké veřejnosti. Na základě provedených šetření předpokládáme, že možnou cestou jak těchto cílů dosáhnout by byla realizace Online poradenství pro sociální pracovníky, kde by se jednalo o legitimní právnickou osobu. Založila by se společnost zaměstnávající kvalifikované pracovníky, kteří by v rámci své hlavní činnosti vytvořili společný webový prostor sloužící výhradně sociálním pracovníkům. Poskytoval by se prostor pro diskuzi, byla by nabízena online pomoc, formou doporučení by organizace byly upozorňovány na nedostatky v jejich prezentacích, pracovníkům by byla nabídnuta pomocná ruka při zakládání svépomocných skupin, zajistilo by se zveřejňování důležitých dokumentů. Tím vším by postupně došlo k vypracování aktuálního online zázemí, mající předpoklad stát se platformou pro internetovou sociální práci v České republice.

Rozsah možností zkoumání garance etiky a lidských práv je natolik široký, že se bohužel nedá pojmut do jedné závěrečné práce. Jistě by této problematice prospělo další šetření mezi uživateli, rodinnými příslušníky a mezi pracovníky daných organizací.

Po konzultaci s PhDr. Radkem Sudou, vedoucím oddělení koncepce financování sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí, byly výstupy práce na jeho žádost předány MPSV, tak aby mohla být učiněna náprava.

6. POUŽITÉ PRAMENY

Bibliografie

- 1) ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. (2008). *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*. Praha: FOKUS. ISBN 80-86552-45-4.
- 2) HAVRDOVÁ, Z. a kol. (2010). *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta humanitních studií. ISBN 978-80-87398-06-7.
- 3) INCLUSION EUROPE. (2005) *Rovnost práv pro všechny! Přístup lidí s mentálním postižením k právům a spravedlnosti*. Brussels: Inclusion Europe. ISBN 2-87460-028-8.
- 4) JANKOVSKÝ, J. (2003). *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-329-6.
- 5) JANOUŠKOVÁ, K. (2007). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta-katedra sociální práce. ISBN 978-80-7368-229-3.
- 6) JOHNOVÁ, M. (2002). *Standardy kvality sociálních služeb*. Praha: FOKUS. ISBN 80-86552-23-3.
- 7) KODYMOVÁ, P., HOLDA, D. (2008). *Profese a etika sociální práce. Sborník studentských prací*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filosofická fakulta. ISBN 978-80-7308-222-2.
- 8) KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. (2008) *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb. ISBN 978-80-254-3427-7.
- 9) MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. (2008). *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2138-5.
- 10) MATOUŠEK, O. a kol. (2008). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.
- 11) MATOUŠEK, O. a kol. (2005). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.
- 12) MATOUŠEK, O. a kol. (2007). *Sociální služby*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.
- 13) MATOUŠEK, O. a kol. (2007). *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-331-4.
- 14) MILL, J. S. (2011). *Utilitarismus*. Praha: Vyšehrad. ISBN 978-80-7429-140-1.

- 15) MIOVSKÝ, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Havlíčkův Brod: Grada Publishing, a.s. ISBN 80-247-1362-4.
- 16) REICHERT, E. (2007). *Challenges in Human Rights: A social Work Perspective*. New York: Columbia University Press. ISBN 978-0-231-13721-8.
- 17) TOMEŠ, I., KOLDINSKÁ, K., (2003). *Sociální právo Evropské unie*. Praha: C. H. Beck. ISBN 80-7179-831-2.
- 18) TOMEŠ, I. a kol. (2009). *Sociální správa: úvod do teorie a praxe*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7267-483-0.
- 19) TOMEŠ, I. (2010). *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-680-3.

Časopisy

- 20) ABBOTT, A. (1983). *Professional ethics*. American Journal of Sociology 88 (5).
- 21) BANKS, S. (2003). *From oaths to rulebooks: a critical examination of codes of ethics for the social professions*. European Journal of Social Work. 6 (2).

Dokumenty

- 22) *Etika a lidská práva v sociální práci*. FISCHER, O. a kol. (2008). Centrum sociálních služeb Praha.
- 23) *Standardy kvality sociálních služeb*. Špidla, V. (2002). Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- 24) *Sborník prací fakulty sociálních studií Brněnské univerzity Sociální studia 4. Etika sociální práce*. Mirka Nečasová. (1999).

Webové odkazy

¹ <http://www.helcom.cz/view.php?cisloclanku=2005020107> [citace ze dne 17. 3.2013]

²http://europa.eu/about-eu/index_cs.htm [citace ze dne 17. 3.2013]

³<http://www.slu.cz/slu/cz/poradenska-centra/docs/listina-zakladnich-prav-a-svobod>
[citace ze dne 16.3.2013]

⁴www.senat.cz/xqw/webdav/psssenat/original/35544/30044 [citace ze dne 17.3.2013]

⁵http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf [citace ze dne 10.4.2013]

⁶<http://sspcr.xf.cz/code.html> [citace ze dne 5. 4. 2013]

⁷<http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/> [citace ze dne 17. 3.2013]

⁸<http://www.nrno.cz/znacka-kvality> [citace ze dne 5. 4. 2013]

⁹<http://www.mpsv.cz/cs/11748> [citace ze dne 5. 4. 2013]

¹⁰<http://www.cekas.cz> [citace ze dne 5. 4. 2013]

¹¹http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf
[citace ze dne 5. 4. 2013]

Analyzované webové odkazy 1

<http://www.aposs.cz>

<http://barevnedomky.cz>

<http://www.bellevue-domov.cz>

<http://www.domovpromladezpetrvald.cz>

<http://www.bobelovka.cz>

<http://www.uspkokory.cz>

<http://www.slunce.info>

<http://www.csplitomerice.cz>

<http://www.cssdecin.cz>

<http://www.cssjh.cz>

<http://socialnipece.brno.cz>

<http://www.uspubartolomeje.info>

<http://www.uspostrava.cz>

<http://www.nadeje-cl.cz>

<http://web.telecom.cz/dusp-cernovice>

<http://www.tlokov.eu>

<http://betanie.diakonie.cz>

<http://www.betlem.org>

<http://www.radost.diakoniecce.cz>

<http://www.domovmysliborice.cz>

<http://www.diakonie-zvonek.cz>

<http://www.ambrosie.cz>

<http://dca-hodkovice.webnode.cz>

<http://www.uspjbc.cz>

<http://www.domovadam.cz>

<http://www.domov-barbora.cz>

<http://www.domovbezzamku.cz>

<http://www.usptuchorice.estranky.cz>

<http://www.domovbuda.cz>

<http://www.domov-dedina.cz>

<http://www.domovzavidov.cz>

<http://www.domovduha.cz>

<http://www.dduspcskalice.cz>

<http://www.dsskl.cz>

<http://www.pdss.cz>

<http://www.ddmezibori.cz>

<http://www.ddprosecposna.cz>

<http://www.horizontkyjov.cz>

<http://www.domov-ivan.cz>

<http://www.domovjesenice.cz>

<http://www.lagunapsary.cz>

<http://www.domovmaxov.eu>

<http://www.domovmlada.cz>

<http://www.nadubicku.cz>

<http://www.usphradek.cz>

<http://www.dnrsvitavy.cz>

<http://www.uspro.cz>

<http://www.domovrokytnice.cz>

<http://www.dnzbystre.cz>

<http://www.antee.cz/nazamku>

<http://uspvo.net/>

<http://www.domovolsany.cz>

<http://www.domovpetra.cz>

<http://www.uspza.cz>

<http://www.dpkcr.cz>

<http://www.dpodlipami.cz>

<http://domov-lipnik.w1.cz>

<http://www.kurovodice.cz>

<http://www.zelenydumpohody.cz>

<http://www.domov-harcov.cz>

<http://www.dozpbrtniky.cz>

<http://www.dozpbystrice.cz>

<http://www.domovhornibriza.cz>

<http://www.dozpkytlice.cz>

<http://www.dzp-lochovice.cz>

<http://www.leontyn.cz>

<http://www.dmarenice.cz>

<http://www.domovmilire.cz>

<http://domovosek.cz>

<http://www.usp-pata.cz>

<http://www.kr-karlovarsky.cz/obce/MNICHOV>

<http://www.dozprudne.cz>

<http://www.kr-karlovarsky.cz/sokolik>

<http://www.dozpstod.eu>

<http://www.domovsulicka.cz>

<http://www.kr-karlovarsky.cz/obce/LUBY>

<http://www.kr-karlovarsky.cz/obce/Marianska>

<http://www.usp-radosov.cz>

<http://www.domovzbesicky.cz>

<http://www.uskovarska.cz>

<http://www.domovbukov.cz>

<http://www.domov-duchodcu.cz>

<http://www.domovproseniory-hvizdal.cz>

<http://www.ddst.cz>

<http://www.domovraspenava.cz>

<http://rezidence-tereza.cz>

<http://domovslunecnidvur.cz>

<http://www.domovsnezenka.cz>

<http://www.dssliblin.cz>

<http://www.usp-skrivany.cz>

<http://www.dss.cz>

<http://www.dssv-vlasska.cz>

<http://www.domovdana.cz>

<http://www.domovsvaterodiny.cz>

<http://www.domovsvatyjan.cz>

<http://www.domovtavikovice.cz>

<http://www.domovurybnika.cz>

<http://www.domust.cz>

<http://www.uspskalicka.cz>

<http://www.kyticka.zvikovec.cz>

<http://dozp-oleska-kamenice.cz>

<http://www.dozp-ul.cz>

<http://www.dsskm.cz>

<http://www.dsslitvinov.cz>

<http://www.dspkralovice.cz>

<http://www.fontana-domov.cz>

<http://www.habrovanskyzamek.cz>

<http://www.usp-harmonie.cz>

<http://www.hradek-frystak.cz>

<http://www.ichp.cz>

<http://www.ror.cz>

<http://www.isukl.cz>

<http://www.jus.cz>

<http://www.kamarad-lorm.cz>

<http://www.klic-css.cz>

<http://www.koniklec-suchomasty.cz>

<http://www.marianum-opava.cz>

<http://www.msss-most.cz>

<http://www.msssvejprty.cz>

<http://www.soschomutov.cz>

<http://www.meussj.cz>

<http://www.klatovynet.cz/muss>

<http://www.nadeje.cz/otrokovice>

<http://www.nadeje.cz/nedasov>

<http://nalzovicky-zamek.webnode.cz>

<http://www.novezamky.cz>

<http://www.ochck.cz>

<http://www.palata.cz>

<http://www.alzheimercentrum.cz>

<http://www.rybka-neratovice.cz>

<http://www.sagapo.cz>

<http://www.sdruzeniveleta.cz>

<http://www.scskutek.cz>

<http://www.usp-opava.cz>

<http://www.skp-centrum.cz>

<http://www.slezskadiakonie.cz>

<http://www.socialnipohoda.cz>

<http://www.sskm.cz>

<http://www.ssmc.cz>

<http://www.socialnisluzby.obecpaclavice.cz>

<http://www.ouss-uh.cz>

<http://www.socialnisluzbyvsetin.cz>

<http://www.szss-cheb.cz>

<http://www.srdcevdome.cz>

<http://www.usp-haj.eu>

<http://www.uspjirikov.cz>

<http://www.uspkrizanov.cz>

<http://www.usphaj.cz>

<http://www.usplidman.cz>

<http://www.usplobendava.cz>

<http://www.uspnovaves.cz/cs>

<http://www.usptechobuz.cz>

<http://www.uspchotelice.cz>

<http://www.domecky-rk.cz>

<http://www.uspkvasiny.cz>

<http://www.uspsnedovice.cz>

<http://www.usphorice.cz>

<http://www.usphrabyne.cz>

<http://usp-kocianka.sluzby.cz>

[http:// www.centrumzbuch.cz](http://www.centrumzbuch.cz)

<http://www.uspchrlice.cz>

<http://www.domovvezbozi.cz>

<http://www.vincentinum.cz>

<http://www.vyssihradek.cz>

<http://zahrada-usp.cz>

<http://www.zamecekstrellice.cz>

<http://www.zamekbrezany.cz>

<http://www.zamekdolnizivotice.cz>

<http://www.zamekdolnizivotice.cz>

<http://www.zameknovahorka.cz>

<http://www.zelenydumpohody.cz>

<http://zvonecekbylany.cz>

Analyzované webové odkazy 2

www.socialnipracovnici.cz

www.socialnirevue.cz

www.socialniprace.cz

www.supervize.eu

www.pksp.cz

www.rarosp.cz

www.asvsp.org

www.apsscr.cz

www.nrno.cz

www.socialnisluzby.eu

www.socialnisluzby.org

www.crss.cz

www.mpsv.cz

7. PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Etický kodex sociálních pracovníků České republiky⁶

1. Etické zásady

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2. 1. 1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo

2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech.

Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost:

diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.

2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.

3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

⁶<http://sspcr.xf.cz/code.html> [citace ze dne 5. 4. 2013]

Příloha č. 2: Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy 7

Návrh přijatý valným shromážděním IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků), Adelaide, Austrálie, 29. 9. - 1. 10. 2004

1. Úvod

Etické uvědomění je nutnou součástí odborné praxe sociálních pracovníků. Schopnost a oddanost etickému jednání je základním aspektem kvality služby nabízené uživatelům služeb sociální práce.

2. Definice sociální práce

Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lid-ských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.

3. Mezinárodní konvence

Mezinárodní deklarace a úmluvy o lid-ských právech vytvářejí obecné standardy a poukazují na práva, která jsou globální společností akceptována. Dokumenty relevantní pro praxi sociální práce jsou:

- Mezinárodní pakt o občanských a politických právech
- Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech
- Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace
- Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen
- Úmluva původních domorodých obyvatel (11,0 konvence 169)

4. Principy

4.1 Lidská práva a lidská důstojnost

Sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech, která z toho vyplývají. Sociální pracovníci podporují a chrání fyzickou, duševní, emocionální a duchovní integritu a blaho každého člověka. To znamená:

1. Respektovat právo na sebeurčení - sociální pracovníci respektují a podporují právo lidí na provádění vlastních výběrů a rozhodnutí, nezávisle na jejich hodnotách a životních rozhodnutích, za předpokladu, že to neohrozí práva a legitimní zájmy druhých.

2. Podporovat právo na participaci - sociální pracovníci podporují plné zapojení a účast lidí, kteří používají jejich služby, takovámi způsoby, aby mohli dosáhnout zmocnění ve všech aspektech rozhodování a jednání, které ovlivňuje jejich život.

3. Jednat s každým člověkem jako s celostní bytostí - sociální pracovníci se zajímají o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usilují o rozpoznání všech aspektů života člověka.

4. Identifikovat a rozvinout silné stránky - sociální pracovníci se zaměřují na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit, a tak podporují jejich zmocnění.

4.2 Sociální spravedlnost

Sociální pracovníci mají povinnost podporovat sociální spravedlnost ve vztahu ke společnosti obecně i ve vztahu k lidem, se kterými pracují. To znamená:

1. Čelit negativní diskriminaci - sociální pracovníci mají povinnost čelit negativní diskriminaci na základě takových charakteristik, jako jsou schopnosti, věk, kultura, rod nebo pohlaví, rodinný stav, socioekonomický status, politické názory, barva pleti nebo jiné fyzické charakteristiky, sexuální orientace nebo duchovní přesvědčení.

2. Uznat diverzitu - sociální pracovníci rozpoznávají a respektují etnickou a kulturní rozdílnost ve společnostech, kde pracují, berouce při tom v úvahu individuální, rodinné, skupinové a komunitní odlišnosti.

3. Spravedlivě distribuovat zdroje - sociální pracovníci zaručují, že zdroje, které mají k dispozici, jsou rozdělovány spravedlivě ve shodě s potřebami.

4. Čelit nespravedlivé politice a praktikám - sociální pracovníci mají povinnost upozorňovat své zaměstnavatele, tvůrce politik, politiky samotné a veřejnost na situace, kdy lidé žijí v chudobě, když zdroje nejsou adekvátní nebo když rozdělování zdrojů, politika a praxe jsou utlačující, nespravedlivé nebo škodlivé.

5. Pracovat na základě solidarity - sociální pracovníci mají povinnost čelit sociálním podmínkám, které přispívají k sociálnímu vyloučení, stigmatizaci nebo útisku, a pracovat pro sociální inkluzi.

5. Profesionální jednání

Národní členské organizace IFSW mají povinnost rozvíjet a pravidelně aktualizovat svoje vlastní etické normy nebo etické směrnice tak, aby byly konzistentní s prohlášením IFSW. Národní organizace mají také povinnost informovat sociální pracovníky a vzdělavatele v sociální práci o těchto normách a směrnících.

Sociální pracovníci by měli jednat

v souladu s etickým kodexem nebo směrnici, které platí v jejich zemi. Tyto budou obvykle zahrnovat detailnější pravidla v etické praxi specifická podle národního kontextu. Následující obecná doporučení pro profesionální jednání se týkají toho, že:

1. Od sociálních pracovníků se očekává, že budou rozvíjet a udržovat požadované dovednosti a kompetence v oblasti své práce.

2. Sociální pracovníci nedopustí, aby jejich dovednosti byly využity k nehumánním účelům, jako je například mučení nebo terorismus.

3. Sociální pracovníci jednají bezúhonným způsobem. To zahrnuje nezneužívání vztahu důvěry s lidmi, kteří užívají jejich služeb, rozeznávání hranice mezi osob-ním a profesním životem a nezneužívání svého postavení pro osobní obohacení nebo zisk.

4. Sociální pracovníci jednají s lidmi, kteří používají jejich služby, s účastí, empatií a péčí.

5. Sociální pracovníci nepodřizují potřeby a zájmy lidí, kteří užívají jejich služeb, svým vlastním potřebám a zájmům.

6. Sociální pracovníci mají povinnost učinit nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe na pracovišti i ve společnosti s cílem zajistit, aby byli schopni poskytovat odpovídající služby.

7. Sociální pracovníci zachovávají důvěrnost informací, které se týkají lidí užívajících jejich služby. Výjimky mohou být odůvodněny pouze na základě vyššího etického požadavku (jako je například ochrana života).

8. Sociální pracovníci vyžadují uznání toho, že jsou zodpovědní za své jednání vzhledem k lidem, se kterými pracují, vzhledem ke kolegům, zaměstnavatelům, profesní asociaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

9. Sociální pracovníci mají povinnost spolupracovat se školami sociální práce, aby podpořili studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

10. Sociální pracovníci iniciují a zapojují se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a jsou odpovědní za to, že jejich rozhodnutí budou eticky podložena.

11. Sociální pracovníci jsou připraveni uvést důvody svých rozhodnutí, založených na etickém rozvažování, a jsou odpovědní za svoje volby a jednání.

12. Sociální pracovníci pracují na vytváření takových podmínek ve svých zaměstnavatelských organizacích i ve své zemi, aby principy tohoto prohlášení i principy jejich národního kodexu (existuje-li) byly diskutovány, hodnoceny a prosazovány.

¹¹http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf

[citace ze dne 5. 4. 2013]

Příloha č. 3: Legenda k výzkumným datům 1

A	Nic
B	Není web
C	Legislativní ukotvení
D	Etický kodex
E	Etický kodex sociálního pracovníka
F	Informace pro uchazeče o poskytovaných službách
G	Poslání, cíle, zásady, principy
H	Standardy
I	Publikace
J	Webové odkazy
K	Ochrana práv uživatelů ke stažení
L	Domovní řád
M	Samostatná kolonka ochrany práv uživatelů

Příloha č. 4: Výzkumná data 1

Zařízení	Zřizovatel	
APOSS Liberec, příspěvková organizace	Liberecký kraj	D
Barevné domky Hajnice	Královeskéhradský kraj	C, D
Bellevue, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	D, E
Benjamin, příspěvková organizace	Moravskoslezský kraj	D, F, G
Bobelovka-centrum pobytových a ambulantních služeb	Jihočeský kraj	G, H, I
Centrum Dominika Kokory, příspěvková organizace	Olomoucký kraj	G, J
Centrum služeb Slunce všem, o.p.s.	Středočeský kraj	D
Centrum sociální pomoci Litoměřice, příspěvková organizace (Domov Na Svobodě Čížkovice)	Ústecký kraj	A
Centrum sociální pomoci Litoměřice, příspěvková organizace (Domov Na Pustaji Křešice)	Ústecký kraj	A
Centrum sociální pomoci Litoměřice, příspěvková organizace (Domov sociální péče Skalice)	Ústecký kraj	G, K
Centrum sociální pomoci Litoměřice, příspěvková organizace (Domov na zámku Liběšice)	Ústecký kraj	G
Centrum sociální pomoci Litoměřice, příspěvková organizace (Domov sociální péče Chotěšov)	Ústecký kraj	G
Centrum sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace (Služby pro OSZP - úsek Březová)	Statutární město Děčín	G, H
Centrum sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace (Služby pro OSZP - úsek Domino)	Statutární město Děčín	F, G, H
Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec (Domov Pístina)	Jihočeský kraj	C,E, F, G, H, J
Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec (Sociální služby Česká)	Jihočeský kraj	F, G
Centrum sociálních služeb, příspěvková organizace (Denní stacionář GAUDIUM)	Město Brno	A
Centrum sociálních služeb, příspěvková organizace (Domov pro OSZP - Nojmánek)	Město Brno	A
Centrum sociálních služeb, příspěvková organizace (Domov pro OSZP - Srdíčko)	Město Brno	A
Centrum sociálních služeb, příspěvková organizace (Domov pro osoby se OSZP- Tereza)	Město Brno	A
Centrum U Bartoloměje, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	F, L

Čtyřlístek - centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, příspěvková organizace (Domov na Liščině)	Statutární město Ostrava	D, G
Čtyřlístek - centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, příspěvková organizace (Domov Barevný svět)	Statutární město Ostrava	D, G
Čtyřlístek - centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, příspěvková organizace (Domov Beruška)	Statutární město Ostrava	D, G
Denní a pobytové sociální služby, příspěvková organizace	Liberecký kraj	G
Diagnostický ústav sociální péče Černovice, příspěvková organizace	Kraj Vysočina	A
Diagnostický ústav sociální péče v Tloskově	MPSV ČR	F, G
Diakonie ČCE - středisko BETANIE - evangelický domov v Náchodě	Diakonie Českobratrské církve evangelické	A
Diakonie ČCE - středisko BETLÉM (Domov Arkénie)	Diakonie Českobratrské církve evangelické	D, G
Diakonie ČCE - středisko BETLÉM (Integrované centrum služeb Domov Betlém)	Diakonie Českobratrské církve evangelické	D, G
Diakonie ČCE - středisko Radost v Merklíně (Domov pro osoby se zdravotním postižením Radost)	Diakonie Českobratrské církve evangelické	A
Diakonie ČCE - středisko Radost v Merklíně	Diakonie Českobratrské církve evangelické	A
Diakonie ČCE - středisko v Myslibořicích	Diakonie Českobratrské církve evangelické	G, L
Diakonie ČCE - středisko Zvonek v Praze 4	Diakonie Českobratrské církve evangelické	A
DOMÁCÍ PÉČE SOS, spol. s r. o.	Soukromé zařízení	G
Domov a Centrum aktivity, příspěvková organizace	Liberecký kraj	D, G
Domov a Centrum denních služeb Jablonec nad Nisou, příspěvková organizace	Liberecký kraj	D, F, G
Domov ADAM Dřevohostice, příspěvková organizace	Olomoucký kraj	F
Domov Barbora Kutná Hora, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	D, F, G, L
Domov bez zámku, příspěvková organizace	Kraj Vysočina	G
Domov "Bez zámků" Tuchořice, příspěvková organizace	Ústecký kraj	D, G, H

Domov Buda, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	A
Domov Dědina	Královehradecký kraj	F, M
Domov Domino, poskytovatel sociálních služeb Zavidov	Středočeský kraj	G
Domov Duha, příspěvková organizace	Moravskoslezský kraj	, L
Domov důchodců a Ústav sociální péče Česká Skalice	Královehradecký kraj	G, L
Domov důchodců a ústav sociální péče Krásná Lípa, příspěvková organizace	Ústecký kraj	G, L
Domov důchodců Dubí, příspěvková organizace	Ústecký kraj	G
Domov důchodců Meziboří, příspěvková organizace	Ústecký kraj	G
Domov důchodců Proseč u Pošné, příspěvková organizace	Kraj Vysočina	D
Domov důchodců Šluknov, příspěvková organizace	Ústecký kraj	A
Domov Horizont, příspěvková organizace	Jihomoravský kraj	H
Domov Iváň, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	F
Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	G
Domov Laguna Psáry, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	D, G, L
Domov Maxov	Magistrát Hlavního města Prahy	D, F
Domov Mladá, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	H
Domov na Dubíčku, příspěvková organizace	Zlínský kraj	G
Domov Na Hrádku, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	A
Domov na rozcestí Svitavy	Pardubický kraj	D, H
DOMOV NA STŘÍBRNÉM VRCHU	Královehradecký kraj	D, F
Domov Na zámku Rokytnice, příspěvková organizace	Olomoucký kraj	A
Domov na zámku Bystré	Pardubický kraj	D, G
Domov "Na Zámku", příspěvková organizace	Olomoucký kraj	A

Domov Paprsek , příspěvková organizace	Olomoucký kraj	G
Domov Paprsek Olšany, příspěvková organizace	Moravskoslezský kraj	F,G
Domov PETRA Mačkov	Jihočeský kraj	F,L
Domov pod hradem Žampach	Pardubický kraj	D, F
Domov pod Kuňkou	Pardubický kraj	D, L
Domov Pod Lipami Smečno, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	A
Domov pod lípou, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	G
Domov Pod Skalami Kurovodice, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	D, G
Domov Pohoda, příspěvková organizace	Moravskoslezský kraj	G
Domov pro mentálně postižené v Liberci - Harcově, o.p.s.	?	F, L
Domov pro osoby se zdravotním postižením Brtníky, příspěvková organizace	Ústecký kraj	A
Domov pro osoby se zdravotním postižením Bystřice nad Úhlavou, příspěvková org.	Plzeňský kraj	A
Domov pro osoby se zdravotním postižením Horní Bříza, příspěvková organizace	Plzeňský kraj	G
Domov pro osoby se zdravotním postižením Kytlice	Magistrát Hlavního města Prahy	D, F, G
Domov pro osoby se zdravotním postižením Lochovice	Magistrát Hlavního města Prahy	G
Domov pro osoby se zdravotním postižením Leontýn	Magistrát Hlavního města Prahy	G
Domov pro osoby se zdravotním postižením Mařenice, příspěvková organizace	Liberecký kraj	F, G
Domov pro osoby se zdravotním postižením Milíře, příspěvková organizace	Plzeňský kraj	A
Domov pro osoby se zdravotním postižením Osek	Jihočeský kraj	A
Domov pro osoby se zdravotním postižením "PATA" v Hazlově, příspěvková organizace	Karlovarský kraj	L
Domov pro osoby se zdravotním postižením "PRAMEN" v Mnichově, příspěvková organizace	Karlovarský kraj	C, D, G, H, M
Domov pro osoby se zdravotním postižením Rudné u Nejdku, příspěvková organizace	Magistrát Hlavního města Prahy	A

Domov pro osoby se zdravotním postižením "SOKOLÍK" v Sokolově, příspěvková organizace	Karlovarský kraj	C, D, J, M
Domov pro osoby se zdravotním postižením Stod, příspěvková organizace	Plzeňský kraj	A
Domov pro osoby se zdravotním postižením Sulická	Magistrát Hlavního města Prahy	A
Domov pro osoby se zdravotním postižením v Lubech, příspěvková organizace	Karlovarský kraj	D, H, L, M
Domov pro osoby se zdravotním postižením v Mariánské, příspěvková organizace	Karlovarský kraj	C, D, H, M
Domov pro osoby se zdravotním postižením v Radošově, příspěvková organizace	?	F, M, L
Domov pro osoby se zdravotním postižením Zběšičky	Jihočeský kraj	D
Domov pro osoby se zdravotním postižením	Obecní úřad Kovářská	C, D
Domov pro seniory Bukov, příspěvková organizace	Statutární město Ústí nad Labem	A
Domov pro seniory Heřmanův Městec	Magistrát Hlavního města Prahy	E
Domov pro seniory Hvízdal České Budějovice, příspěvková organizace	Statutární město České Budějovice	F, G
Domov pro seniory Severní Terasa, příspěvková organizace	Statutární město Ústí nad Labem	G
Domov Raspenava, příspěvková organizace	?	G
Domov seniorů Rezidence Tereza Dubí, obecně prospěšná společnost	?	D, G
Domov Sluneční dvůr, příspěvková organizace	Liberecký kraj	H
Domov Sněženka Jeseník, příspěvková organizace	Olomoucký kraj	L
Domov sociálních služeb Libín, příspěvková organizace	Plzeňský kraj	A
Domov sociálních služeb Skřivany	Královehradecký kraj	L
Domov sociálních služeb Slatiňany	Pardubický kraj	F, G, L
Domov sociálních služeb Vlašská	Magistrát Hlavního města Prahy	G
Domov SPMP Dana	Nezisková organizace	F, G

Domov svaté Rodiny	Česká katolická charita	G
Domov Svatý Jan, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	F
Domov u lesa Tavíkovice, příspěvková organizace	Jihomoravský kraj	A
Domov u rybníka Víceměřice, příspěvková organizace	Obec Víceměřice	F, L
Domov u studánky	Pardubický kraj	G
Domov Větrný mlýn Skalička, příspěvková organizace	Olomoucký kraj	A
Domov Vraný, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	B
Domov "Zvíkovecká kytíčka"	Magistrát Hlavního města Prahy	A
Domovy pro osoby se zdravotním postižením Oleška-Kamenice, příspěvková organizace (Česká Kamenice)	Ústecký kraj	D, F
Domovy pro osoby se zdravotním postižením Oleška-Kamenice, příspěvková organizace (Děčín)	Ústecký kraj	A
Domovy pro osoby se zdravotním postižením Oleška-Kamenice, příspěvková organizace (Stará Oleška)	Ústecký kraj	A
Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, příspěvková organizace (Severní Terasa)	Ústecký kraj	A
Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, příspěvková organizace (Všebořice)	Ústecký kraj	G
Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, příspěvková organizace (Trmice)	Ústecký kraj	D, G
Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, příspěvková organizace (Hlíňany)	Ústecký kraj	A
Domovy sociálních služeb Kadaň a Mašťov, příspěvková organizace (Mašťov))	Ústecký kraj	G
Domovy sociálních služeb Kadaň a Mašťov, příspěvková organizace (Kadaň - Dvořákova)	Ústecký kraj	G
Domovy sociálních služeb Kadaň a Mašťov, příspěvková organizace (Kadaň - Březinova)	Ústecký kraj	G
Domovy sociálních služeb Litvínov, příspěvková organizace	Ústecký kraj	D, G, L
Dům sociální péče Kralovice, příspěvková organizace	Plzeňský kraj	G
Fontána, příspěvková organizace	Moravskoslezský kraj	A
Habrovanský zámek, příspěvková organizace	Jihomoravský kraj	C, H, M
Harmonie, příspěvková organizace	Moravskoslezský kraj	A

Hrádek, domov pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace	Zlínský kraj	G, K
Integrované centrum pro osoby se zdravotním postižením Horní Poustevna	Magistrát Hlavního města Prahy	D, G
Integrované centrum sociálních služeb Odlochovice	Magistrát Hlavního města Prahy	A
Integrovaný sociální ústav Komorní Lhotka, příspěvková organizace	Obec Komorní Lhotka	A
Jedličkův ústav a Mateřská škola a Základní škola a Střední škola	Magistrát Hlavního města Prahy	A
Jedličkův ústav, příspěvková organizace (dům B)	Liberecký kraj	D, G, H, I
Jedličkův ústav, příspěvková organizace (dům C)	Liberecký kraj	D, G, H, I
Jedličkův ústav, příspěvková organizace (dům E)	Liberecký kraj	D, G, H, I
Jedličkův ústav, příspěvková organizace (dům H)	Liberecký kraj	D, G, H, I
Kamarád - LORM	Město žatec	A
Klíč - centrum sociálních služeb, příspěvková organizace	Olomoucký kraj	G
Konikles Suchomasty, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	L
Marianum, příspěvková organizace (Opava Kylešovice)	Moravskoslezský kraj	C, D
Marianum, příspěvková organizace (Opava předměstí)	Moravskoslezský kraj	C, D
Městská správa sociálních služeb v Mostě - příspěvková organizace	Statutární město Most	G
Městská správa sociálních služeb Vejprty (Husova)	Město Vejprty	F, G, H
Městská správa sociálních služeb Vejprty (Kavkaz)	Město Vejprty	F, G, H
Městský ústav sociálních služeb Chomutov, příspěvková organizace	Město Chomutov	D, G, H
Městský ústav sociálních služeb Jirkov, příspěvková organizace	Město Jirkov	F, G
Městský ústav sociálních služeb Klatovy, příspěvková organizace	Město Klatovy	G
Městský ústav sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace	Magistrát města Plzně	A
NADĚJE o.s. (Otrokovice)	Naděje	G

NADĚJE o.s. (Nedašov)	Naděje	G
Nalžovický zámek, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	F, L
Nalžovický zámek, poskytovatel sociálních služeb (Frýdlant nad Ostravicí)	Moravskoslezský kraj	A
Nalžovický zámek, poskytovatel sociálních služeb (Frýdek Místek)	Moravskoslezský kraj	A
Nové Zámky - poskytovatel sociálních služeb, příspěvková organizace	Olomoucký kraj	G
Oblastní charita Červený Kostelec	Charita ČR	A
Palata-Domov pro zrakově postižené	Magistrát Hlavního města Prahy	D, L
Paprsek, příspěvková organizace	Jihomoravský kraj	G
Prácheňské sanatorium o.p.s.	Nezisková organizace	F, G
Rybka, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	F, G
Sagapo, příspěvková organizace	Moravskoslezský kraj	A
Sdružení VELETA, o.s.	?	G
SeniorCentrum Skuteč	Město skuteč	G
Sírius, příspěvková organizace	Moravskoslezský kraj	G, K
SKP - CENTRUM, o.p.s.	Soukromé zařízení	A
Slezská diakonie (Tichá)	Diakonie Českobratrské církve evangelické	F, H
Slezská diakonie (Horní Žukov)	Diakonie Českobratrské církve evangelické	F, H
Slezská diakonie (Karviná)	Diakonie Českobratrské církve evangelické	F, H
Slezská diakonie (Hnojník)	Diakonie Českobratrské církve evangelické	F, H
Sociální pohoda, o.p.s.	Nadace Javorník	D, F, G
Sociální služby města Kroměříže, příspěvková organizace	Město Kroměříž	C, G, M

Sociální služby města Třince, příspěvková organizace	Město Třinec	D
Sociální služby Pačlavičice, p.o.	Obec Pačlavičice	G
Sociální služby, příspěvková organizace	Karlovarský kraj	D, G, L, M
Sociální služby Šebetov, příspěvková organizace	?	E, G
Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace (Velehrad - Vincentium)	Zlínský kraj	G
Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace (Kvasice)	Zlínský kraj	F, M
Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace (Zborovice)	Zlínský kraj	G
Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace (Medlovice)	Zlínský kraj	G
Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace (Uherský Brod)	Zlínský kraj	G
Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace (Javorník - Chalčov)	Zlínský kraj	G
Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace (Velehrad)	Zlínský kraj	G
Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace (Kunovice - Na Bělince)	Zlínský kraj	G
Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace (Velehrad - Buchlovská)	Zlínský kraj	G
Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace (Kunovice - Cihlářská)	Zlínský kraj	G
Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace (Staré Město)	Zlínský kraj	G
Sociální služby Vsetín, příspěvková organizace	Zlínský kraj	F, G
Správa zdravotních a sociálních služeb Cheb, příspěvková organizace	Město Cheb	E, F, G
Srdce v domě, příspěvková organizace	Jihomoravský kraj	J
Ústav sociální péče Háj u Duchcova, příspěvková organizace	Ústecký kraj	F, G
Ústav sociální péče Jiříkov, příspěvková organizace	Ústecký kraj	G
Ústav sociální péče Křižanov, příspěvková organizace	Kraj Vysočina	G
Ústav sociální péče Ledec nad Sázavou, příspěvková organizace	Kraj Vysočina	G
Ústav sociální péče Lidmaň, příspěvková organizace	Kraj Vysočina	G

Ústav sociální péče Lobendava, příspěvková organizace	Ústecký kraj	G
Ústav sociální péče Nová Ves v Horách, příspěvková organizace	Ústecký kraj	F, G
Ústav sociální péče pro mentálně postižené Těchobuz, příspěvková organizace	Kraj Vysočina	G
Ústav sociální péče pro mentálně postiženou mládež Chotělice	Královeský kraj	A
Ústav sociální péče pro mládež DOMEČKY	?	D, E, F
Ústav sociální péče pro mládež Kvasiny	Královeský kraj	E, F
Ústav sociální péče pro tělesně postižené dospělé Snědovice, příspěvková organizace	Ústecký kraj	D
Ústav sociální péče pro tělesně postižené v Hořicích v Podkrkonoší	Královeský kraj	D, F
Ústav sociální péče pro tělesně postižené v Hrabyni	MPSV	A
Ústav sociální péče pro tělesně postiženou mládež v Brně -Králově poli	MPSV	G
Ústav sociální péče pro tělesně postiženou mládež Zbůch	MPSV	D, F, G
Ústav sociální péče pro zrakově postižené v Brně- Chřčicích	MPSV	E, H
Ústav sociální péče Zboží, příspěvková organizace	Kraj Vysočina	G
Vincentinum - poskytovatel sociálních služeb Šternberk, příspěvková organizace	Olomoucký kraj	A
Vyšší Hrádek, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	G, J
Zahrada, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	E, G, H
Zámeček Střelice, příspěvková organizace	Jihomoravský kraj	F, G
Zámek Břežany, příspěvková organizace	Jihomoravský kraj	A
Zámek Dolní Životice, příspěvková organizace (detašované pracoviště Moravice)	Moravskoslezský kraj	A
Zámek Dolní Životice, příspěvková organizace	Moravskoslezský kraj	A
Zámek Nová Horka, příspěvková organizace	Ostravský kraj	F, G
Zelený dům pohody, příspěvková organizace	Jihomoravský kraj	F, G
Zvoneček Bylany, poskytovatel sociálních služeb	Středočeský kraj	G

Příloha č. 5: Legenda k výzkumným datům 2

A	Etický kodex sociálních pracovníků ČR
B	Mezinárodní etický kodex
C	Profesní organizace
D	Webové odkazy
E	Články a aktuální zprávy
F	Nabídky seminářů, kurzů, akreditací
G	Supervize
H	Právní poradenství
I	Diskuze, možnost dotazu
J	Publikace

Příloha č. 6: Výzkumná data 2

Instituce	Webové odkazy	Legenda	Zajímavosti na webových stránkách.
Společnost sociálních pracovníků	www.socialnipracovnici.cz	A, B, F, J	Sekce sociálních kurátorů, kurátorů pro mládež.
Revue sociální práce a společenských otázek	www.socialnirevue.cz	C, D, E, I	Možnost diskutování pod články.
Časopis Sociální práce	www.socialniprace.cz	C, D, E, F, J	Připravuje se debata.
Český institut pro supervizi	www.supervize.eu	F, G, J	Etické zásady supervize.
Profesní komora sociálních pracovníků	www.pksp.cz	C, E, F, I, J	Články aktualizovány.
Rada pro rozvoj sociální práce	www.rarosp.cz	D, E, F	Poslání, cíle, zásady. Etika praxe studentů.
Asociace vzdělavatelů v sociální práci	www.asvsp.org	D, J	
Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky	www.apsscr.cz	D, E, F, J	Etická komise. Sekce několika služeb.
Národní registr nezávislých odborníků v sociálních službách	www.nrno.cz	D, G, H	Značka kvality.
Časopis Sociální služby	www.socialnisluzby.eu	D, E	
Informační a zpravodajský magazín	www.socialnisluzby.org	D, E, F, H,	
Česká rada sociálních služeb	www.crss.cz	E	
Ministerstvo práce a sociálních věcí	www.mpsv.cz	D, E, F, H,	Etický kodex pracovníků MPSV.
		I, J	Velice obsáhlé stránky.